



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000267595**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000420-19.2025.8.26.0452, da Comarca de Piraju, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelado MAURO SANDRI.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 20ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento parcial ao recurso, nos termos que constarão do acórdão. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ROBERTO MAIA (Presidente sem voto), ÁLVARO TORRES JÚNIOR E LUIS CARLOS DE BARROS.

São Paulo, 26 de março de 2026.

**LIDIA REGINA RODRIGUES MONTEIRO CABRINI**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Voto nº 5626 - 20ª Câmara de Direito Privado  
Apelação nº 1000420-19.2025.8.26.0452  
Comarca: Foro de Piraju – 2ª Vara Cível  
Juiz 1ª Instância: Tadeu Trancoso De Souza  
Apelante: Banco Bradesco S/A  
Apelado: Mauro Sandri

EMENTA: DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. FRAUDE BANCÁRIA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. FORTUITO INTERNO. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. DANOS MATERIAIS CONFIGURADOS. REPETIÇÃO DO INDÉBITO EM DOBRO. DANO MORAL AFASTADO. PARCIAL PROVIMENTO.

I. CASO EM EXAME

Apelação cível interposta por Banco Bradesco S.A. contra sentença que julgou parcialmente procedente a ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. reparação de danos materiais e morais, proposta por Mauro Sandri, diante de fraude bancária decorrente de contato telefônico fraudulento originado de número idêntico ao da agência bancária. A sentença declarou a inexistência das dívidas decorrentes das operações fraudulentas (transferências via PIX, empréstimos consignados e contratação de cartão de crédito), condenou o banco à restituição em dobro dos valores descontados indevidamente do benefício previdenciário e fixou indenização por danos morais em R\$ 5.000,00. O banco apelou alegando inexistência de falha na prestação do serviço, culpa exclusiva da vítima, inexistência de dever de monitoramento de operações atípicas, impossibilidade de repetição em dobro por engano justificável e ausência de dano moral.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

Há três questões centrais em análise: (i) verificar se a instituição financeira responde objetivamente pelos prejuízos decorrentes de fraude praticada mediante golpe da falsa central de atendimento; (ii) definir se a falha na segurança bancária caracteriza fortuito interno, afastando as excludentes do art. 14, §3º, II, do CDC, inclusive a tese de ausência de dever de monitoramento; (iii) estabelecer se estão presentes os requisitos para condenação por danos morais, bem como se é cabível a repetição em dobro do indébito (art. 42 do CDC).

III. RAZÕES DE DECIDIR

A relação entre as partes é de consumo e sujeita ao regime da responsabilidade objetiva previsto no art. 14 do CDC. Restou demonstrado que o sistema de segurança da



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

instituição financeira falhou ao permitir que terceiro fraudador se passasse por preposto do banco, configurando fortuito interno. As operações contestadas foram realizadas em sequência, em valores expressivos e absolutamente incompatíveis com o perfil transacional do consumidor. A instituição financeira não comprovou a existência de mecanismos eficazes de prevenção e detecção de operações atípicas, como exige a Resolução BCB nº 1/2020, nem demonstrou a regularidade de seu gerenciamento de risco. Também não logrou êxito em comprovar engano justificável que autorizasse a restituição simples, na forma do art. 42, parágrafo único, do CDC, notadamente porque os descontos indevidos permaneceram mesmo após comunicação formal da fraude e ordem judicial de cessação. Mantém-se, portanto, a repetição do indébito em dobro. O dano moral, contudo, não se configura automaticamente em hipóteses de fraude bancária. A comprovação de abalo significativo à esfera íntima do consumidor é imprescindível, o que não ocorreu no caso concreto. Embora vítima de fraude, o consumidor contribuiu causalmente ao fornecer dados sigilosos por telefone, ainda que induzido em erro, circunstância que enfraquece o nexo de causalidade com eventual repercussão extrapatrimonial. À luz da jurisprudência consolidada do STJ e deste Tribunal, a situação descrita, embora indesejável, não ultrapassa os limites do mero dissabor resultante de prejuízo patrimonial reparável. Diante da alteração parcial da sentença, impõe-se o redimensionamento dos ônus sucumbenciais, com repartição equitativa entre as partes, observada a gratuidade da justiça concedida ao autor.

V. DISPOSITIVO E TESE

Recurso parcialmente provido.

Tese de julgamento: "1. A instituição financeira responde objetivamente pelos danos materiais decorrentes de fraude praticada mediante golpe da falsa central de atendimento, configurando-se fortuito interno. 2. A ausência de mecanismos eficazes de prevenção e detecção de operações atípicas caracteriza falha na prestação do serviço, não prosperando a alegação de inexistência normativa de dever de monitoramento. 3. Não demonstrado engano justificável, é devida a repetição do indébito em dobro, nos termos do art. 42, parágrafo único, do CDC. 4. O dano moral não se presume em casos de fraude bancária, exigindo prova concreta de abalo, sendo insuficiente a mera ocorrência do golpe. 5. A contribuição causal do consumidor, ao fornecer seus dados sensíveis, ainda que por indução fraudulenta, enfraquece o nexo de causalidade necessário à indenização por dano moral."

Legislação: CDC, arts. 6º, VIII; 14, §§1º e 3º, II; 42, parágrafo único; CPC, arts. 1.012, caput; 85, §11; 373, II; 1.026, §2º; Resolução BCB nº 1/2020.

Jurisprudência: STJ, REsp 2.161.428/SP, Rel. Min. Nancy Andrighi, Rel. p/ Acórdão Min. Moura Ribeiro, 3ª Turma, j.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

11.03.2025, DJe 04.04.2025; STJ, AgInt nos EDcl no REsp 2.121.413/SP, Rel. Min. Raul Araújo, 4ª Turma, j. 16.09.2024, DJe 01.10.2024; TJSP, Apelação Cível 1007378-50.2024.8.26.0001, Rel. Álvaro Torres Júnior, 20ª Câmara de Direito Privado, j. 10.03.2025; TJSP, Apelação Cível 1106538-79.2023.8.26.0002, Rel. Sandra Galhardo Esteves, 12ª Câmara de Direito Privado, j. 23.05.2025; TJSP, Apelação Cível 1027347-72.2024.8.26.0576, Rel. Vicentini Barroso, 15ª Câmara de Direito Privado, j. 09.04.2025.

**Vistos.**

Trata-se de recurso de apelação (fls. 332/362) interposto por Banco Bradesco S/A contra a r. sentença proferida às fls. 318/326, que julgou parcialmente procedentes os pedidos formulados pelo Mauro Sandri na ação declaratória de inexigibilidade de débito c/c reparação de danos materiais e morais ajuizada em face do Banco Bradesco S/A, para: (i) declarar a inexigibilidade de todas as dívidas contraídas em nome do autor mediante fraude; (ii) condenar o réu ao ressarcimento, em dobro, dos valores descontados a título de empréstimo de benefício previdenciário, com correção pelo IPCA e juros SELIC; (iii) condenar o réu ao pagamento de indenização por danos materiais, referentes às transferências via PIX e gastos indevidos em cartão de crédito, com correção pelo IPCA e juros SELIC; (iv) condenar o réu ao pagamento de R\$ 5.000,00 a título de danos morais, com correção pelo IPCA e juros SELIC.

Em razão da sucumbência, o réu foi condenado ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor global da condenação.

Em apelação, Banco Bradesco S.A. alega, em síntese:

(i) necessidade de concessão de efeito suspensivo ao recurso, em razão da alegada relevância da fundamentação e risco de dano grave; (ii) inexistência de falha na prestação dos serviços, pois as operações ocorreram após o fornecimento voluntário das credenciais bancárias pelo Mauro Sandri a estelionatário (número da chave de acesso da conta); (iii) ocorrência de golpe de engenharia social, configurando fortuito externo e afastando



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

responsabilidade objetiva, pois “a instituição financeira não pode impedir que o cliente compartilhe senhas em ambiente externo e não auditável (ligação telefônica), nem é “segurador universal” contra toda conduta imprudente do usuário”; (iv) ruptura do nexos causal por culpa exclusiva do consumidor, conforme art. 14, §3º, II, do CDC; (v) inexistência de prova de vazamento de dados pelo banco; (vi) impossibilidade técnica de impedir compartilhamento de senhas pelo cliente, motivo pelo qual não se caracteriza defeito do serviço; (vii) inaplicabilidade da Súmula 479 do STJ ao caso, por não envolver falha sistêmica; (viii) inexistência de dever de monitoramento de padrão de consumo; (ix) desnecessidade de bloqueio automático de operações incomuns, pois transações foram autênticas via mobile banking com M-Token cadastrado pelo usuário; (x) ausência de dano moral, pois eventual angústia decorre de golpe de terceiro; (xi) subsidiariamente, necessidade de redução do quantum de dano moral; (xii) impossibilidade de repetição do indébito em dobro, devendo eventual restituição ser simples, diante do alegado engano justificável; (xiii) necessidade de compensação de valores creditados ao consumidor antes de eventual devolução, para evitar enriquecimento sem causa; (xiv) necessidade de delimitar cada operação considerada fraudulenta; (xv) inexistência de ilicitude, ausência de dano efetivo comprovado e falta de nexos causal entre conduta do banco e prejuízo; (xvi) pedido de reforma integral da sentença para julgamento de improcedência dos pedidos formulados por Mauro Sandri.

Pretende, ao final, a reforma da r. sentença para julgar totalmente improcedentes os pedidos da ação. Subsidiariamente, requer a redução da indenização por danos morais, o afastamento da repetição em dobro e a restituição simples com compensação de valores eventualmente creditados, além da delimitação individualizada das operações impugnadas.

Não foram apresentadas contrarrazões, conforme certidão de fls. 375.

Recebe-se o recurso em ambos os efeitos (art. 1.012, caput, do CPC).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

**É o relatório.**

O apelo é tempestivo e o preparo foi recolhido.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Não há preliminares recursais.

Reunidos os pressupostos objetivos e subjetivos de recorribilidade, conhecimento do presente recurso e o recebimento em seus regulares efeitos. Passo ao exame do mérito recursal.

**O recurso comporta parcial provimento.**

Cuida-se de ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. reparação de danos materiais e morais, ajuizada por Mauro Sandri, ora apelado, em face de Banco Bradesco S/A, ora apelante.

O apelado narrou ter recebido ligação telefônica em 28.11.2024 do número fixo da agência bancária de Manduri/SP, cujo interlocutor se apresentou como funcionário “Júnior”, citou os nomes dos filhos do autor e informou que o sistema de segurança do banco identificou tentativa de fraude, requerendo os dados da chave de acesso para o cancelamento da operação; o autor forneceu suas credenciais por acreditar tratar-se de contato legítimo; em seguida, foram realizadas transferências via PIX e contratações de crédito não reconhecidas (inclusive empréstimos e cartão de crédito), além de lançamentos tarifários e descontos em seu benefício previdenciário. Indicou que foram realizadas operações no dia seguinte, após a comunicação da fraude; as transferências totalizaram R\$ 7.633,99 no primeiro dia e R\$ 60.000,00 no dia seguinte, bem como empréstimos identificados por números operacionais e valores (R\$ 17.500,00; R\$ 2.810,00; R\$ 21.467,44), além de cobranças conexas (anuidade, IOF, tarifa e parcelas de crédito pessoal), postulando a declaração de inexigibilidade dos débitos, a devolução em dobro das parcelas descontadas de sua aposentadoria e compensação por dano moral. Juntou boletim de ocorrência e ata notarial, além de solicitar, de plano, o bloqueio de descontos e a abstenção de cobranças.

A decisão de tutela foi mantida e teve a multa elevada diante do descumprimento apontado, com reforço da ordem de sustação dos descontos no benefício previdenciário (fls. 73/74).

O apelante apresentou contestação às fls. 77/130, arguindo, em preliminar, o cabimento da inversão do ônus da prova e sua ilegitimidade passiva, por entender não ter concorrido para o evento danoso – pleiteando o reconhecimento da culpa exclusiva do consumidor.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

No mérito, defendeu a regularidade das operações realizadas, validadas com uso de credenciais do cliente, bem como a ausência de responsabilidade da instituição, por se tratar de fortuito externo ou culpa exclusiva do consumidor. Requereu, ainda, o afastamento da condenação em danos morais, por inexistência de ato ilícito e de prova do prejuízo.

Em réplica (fls. 262/270), o autor defendeu a irregularidade das operações devido à falha no sistema de segurança do requerido, requerendo o reconhecimento da responsabilidade do requerido pelo ilícito.

Instadas a especificarem provas (fls. 276), o autor apresentou o link da gravação do atendimento presencial prestado na agência do requerido (fls. 299/300).

Proferida sentença (fls. 318/326), julgou-se parcialmente procedente a demanda para declarar inexigíveis as dívidas decorrentes das operações impugnadas, determinar a restituição em dobro dos valores descontados indevidamente e condenar o apelante ao pagamento de indenização por dano moral.

A controvérsia recursal resume-se em analisar: (i) responsabilidade civil da instituição financeira por fraude eletrônica decorrente de falha sistêmica em seu ambiente digital, à luz do regime objetivo do art. 14 do CDC e das excludentes invocadas (culpa exclusiva do consumidor/terceiro), com definição do nexo causal e do padrão de segurança esperado; (ii) ausência de falha na prestação do serviço, com alegada inaplicabilidade da Súmula 479 do STJ; e (iii) extensão da reparação, abrangendo danos materiais e morais e sua quantificação.

**Conquanto esta Relatora, em situações análogas, tende a exigir padrão mais elevado de comprovação para configuração do nexo causal nas hipóteses de responsabilidade civil por fraude bancária,** especialmente quando existe alguma participação da vítima no evento, em atenção ao princípio da colegialidade e à posição consolidada desta C. 20ª Câmara de Direito Privado, adoto, no caso concreto, a aplicação da responsabilidade objetiva da instituição financeira.

Nestes termos, a dinâmica dos fatos demonstra falha



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

relevante no sistema de segurança da parte requerida, ao permitir o vazamento de informações pessoais do autor e, após, a realização de transferências por meio de pix e operações de empréstimo consignado, inclusive no dia seguinte à comunicação da ocorrência de fraude pelo autor na agência bancária - circunstância que justifica, conforme a jurisprudência majoritária desta C. Câmara, o reconhecimento da obrigação de reparar os prejuízos materiais sofridos pela vítima, nos termos do art. 14 do CDC e da Súmula 479 do STJ.

No caso, em 28.11.2024, o consumidor recebeu ligação telefônica de suposto funcionário do requerido, informando que o sistema de segurança do banco teria identificado uma tentativa de fraude em sua conta bancária, solicitando, assim, os números da chave de acesso da conta para cancelamento, já que seria necessária atuação imediata para impedir a fraude e orientou a comparecer na agência, acompanhado com um de seus filhos.

O autor, diligentemente, compareceu à agência e foi informado de que tal ligação se tratava, na realidade, de fraude bancária da qual o banco já tinha conhecimento, acabando por descobrir que foram feitas diversas transferências, via pix, de sua conta para pessoa desconhecida do peticionante, totalizando o prejuízo de R\$ 7.633,99.

Ainda, no dia seguinte, após a comunicação à agência e registro de boletim de ocorrência, ao conferir seu extrato bancário, foi surpreendido com três empréstimos bancários realizados em seu nome, além de outra transferência, via pix, no valor de R\$ 60.000,00 para destinatário desconhecido.

Diante de tal cenário, torna-se evidente que o mecanismo de segurança da instituição financeira mostrou-se falho ao permitir o acesso às informações sensíveis do autor – mesmo após a comunicação da ocorrência de fraude no dia 28.11.2024. Tal vulnerabilidade viabilizou a fraude e evidencia falha sistêmica no serviço prestado – o chamado **fortuito interno**, nos termos do art. 14 do CDC.

A infraestrutura digital da instituição não apenas falhou em proteger os dados do consumidor, mas também **facilitou a prática da**



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**fraude por engenharia social**, ao permitir o acesso e o redirecionamento a canal não autorizado, mas visualmente idêntico aos meios oficiais de atendimento.

O requerido sustenta que as transações se consumaram porque o autor teria fornecido sua chave de acesso aos estelionatários, fragilizando os mecanismos de segurança disponibilizados. Todavia, não passa despercebido que, no atendimento presencial gravado pelo autor (conforme link de fls. 299/300), a atendente afirma expressamente que não havia qualquer chave de acesso cadastrada em seu nome. Tal circunstância evidencia não apenas a atuação de terceiros fraudadores, como também demonstra que o autor não estava habituado à realização de operações digitais dessa natureza.

A jurisprudência desta C. Câmara é firme ao reconhecer o dever de indenizar nesses casos:

RECURSO – Apelação – Pretensão à redução do valor da indenização por dano moral – Sentença não concedeu tal verba à autora apelada – Recurso não conhecido neste ponto. RESPONSABILIDADE CIVIL – Indenização – Operações bancárias realizadas pela autora mediante orientação dos fraudadores – Golpe da falsa central de atendimento - Sentença que reconheceu a inexigibilidade e determinou a devolução dos valores – Insurgência do Banco réu - Responsabilidade objetiva do réu e que também decorre do risco da atividade explorada – Falha na prestação do serviço bancário – Inexistência das excludentes do § 3º do art. 14 do CDC: prova de que o defeito inexistente ou culpa exclusiva da consumidora ou de terceiros – Responsabilidade civil configurada – Operações realizadas dissonantes do perfil de consumo da correntista – Inexigibilidade do débito e danos materiais devidos – Sentença mantida. HONORÁRIOS RECURSAIS - Cabimento – Majoração dos honorários advocatícios de 10% para 15% do valor



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

atualizado da condenação, nos termos do art. 85, § 11, do CPC. Recurso desprovido, na parte conhecida. (TJSP; Apelação Cível 1007378-50.2024.8.26.0001; Relator (a): Álvaro Torres Júnior; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional I - Santana - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 10/03/2025; Data de Registro: 11/03/2025)

DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO INDENIZATÓRIA. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO O BANCO CORRÉ PARCIALMENTE PROVIDA E DO AUTOR DESPROVIDA COM OBSERVAÇÃO QUANTO AOS HONORÁRIOS. I. Caso em Exame Ação indenizatória alegando fraude via WhatsApp que resultou em transferência de numerário para golpistas. Sentença improcedente, anulada em apelação, com nova sentença condenando apenas o banco corréu a indenizar danos materiais e morais. II. Questão em Discussão 2. A questão em discussão consiste em determinar a responsabilidade dos réus na fraude ocorrida, bem como a existência de culpa concorrente do autor. III. Razões de Decidir 3. A relação entre as partes é de consumo, aplicando-se a responsabilidade objetiva do CDC. O banco falhou ao permitir a criação de conta sem segurança adequada, mas a conduta imprudente do autor também contribuiu para o golpe. 4. A culpa concorrente não afasta a responsabilidade do banco por danos materiais, mas exclui a indenização por danos morais, dada a imprudência do autor. IV. Dispositivo e Tese 5. Parcial provimento ao recurso do banco requerido, afastando a indenização por danos morais e mantendo a condenação por danos materiais. Recurso do autor desprovido, com observação quanto aos honorários.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Tese de julgamento: 1. A responsabilidade objetiva do fornecedor não é afastada por culpa concorrente do consumidor para danos materiais. 2. Culpa concorrente pode excluir indenização por danos morais. Legislação Citada: CDC, art. 14, §3º; CPC, art. 85, §11; art. 373, II. Jurisprudência Citada: TJSP, Apelação Cível 1086563-05.2022.8.26.0100, Rel. Roberto Maia, 20ª Câmara de Direito Privado, j. 27.11.2023. (TJSP; Apelação Cível 1136161-25.2022.8.26.0100; Relator (a): Roberto Maia; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 28ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/03/2025; Data de Registro: 24/03/2025)

Golpe da falsa central telefônica. Dano moral e material. Relação de consumo, súmula 297 do STJ. Transações indevidas com uso de cartão. Contexto dos autos que revela falha na prestação dos serviços. O risco da atividade deve ser suportado pelo fornecedor, artigo 14 do CDC. Contexto probatório que autoriza o reconhecimento da responsabilidade civil do requerido. Restituição dos valores devida. Recurso desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1033700-93.2023.8.26.0405; Relator (a): Luis Carlos de Barros; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro de Osasco - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/04/2025; Data de Registro: 25/04/2025)

Desta forma, o dano material está demonstrado e foi corretamente reconhecido na origem. A eventual ausência de proveito econômico direto pela instituição não afasta sua responsabilidade.

Compete à instituição financeira, nos termos do art. 14, § 3º, do Código de Defesa do Consumidor, demonstrar fato que exclua sua responsabilidade, inclusive eventual culpa exclusiva do consumidor. Em **casos**



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**de fraude eletrônica, esse ônus envolve a comprovação de que a operação realizada guardava plena compatibilidade com o perfil transacional do cliente.**

Não basta alegar que a transação foi validada por meio de senha ou dispositivo de segurança. É essencial que o fornecedor do serviço apresente elementos concretos demonstrando que o valor, a frequência, o horário, o destino e a forma da operação estavam em conformidade com os hábitos previamente registrados do consumidor.

A inexistência de mecanismos eficazes de detecção de desvios desse padrão de comportamento caracteriza falha na prestação do serviço, por ausência de monitoramento preventivo, devendo ser atribuída ao fornecedor a responsabilidade pelo evento lesivo.

Presume-se o vício no serviço quando a instituição, embora detentora das informações e dos meios técnicos, deixa de comprovar que a transação se inseria no padrão usual do consumidor e, portanto, não apresentava qualquer anormalidade que justificasse bloqueio ou confirmação adicional.

O ponto central, contudo, reside na forma como o consumidor foi conduzido ao canal fraudulento. Conforme relatado e não infirmado tecnicamente pela instituição financeira, o redirecionamento ao atendimento irregular ocorreu a partir de **atendimento iniciado em canal presumidamente legítimo (contato telefônico com o número da agência de Manduri/SP)**, circunstância que revela falha na estrutura digital mantida pela fornecedora do serviço.

A fraude, nessas condições, não decorre de comportamento autônomo do consumidor, tampouco do uso de canal sabidamente irregular, mas sim de falha de segurança imputável à própria instituição, que permitiu **integração indevida por terceiros**. Configura-se,



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

assim, vício na prestação do serviço, nos moldes do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, caracterizando-se o chamado fortuito interno.

Aplicável, no ponto, o Enunciado nº 12 da Seção de Direito Privado do TJSP, segundo o qual: *"Nas hipóteses de fraude mediante pagamento de boleto falso com pagamento a destinatário distinto do legítimo beneficiário, o ressarcimento só é cabível mediante prova do direcionamento do lesado ao fraudador por preposto ou pelos canais de atendimento bancários, ou seja, quando gerado por fortuito interno."*

É exatamente o que se verifica nos autos: o contato inicial foi originado em ambiente fraudulento que reproduziu **dados contratuais do consumidor**, circunstâncias aptas a gerar confiança legítima na autenticidade do atendimento.

Ademais, a realização de empréstimos nºs 6067096 e 6133358 e a contratação de cartão de crédito vinculado, em dois dias, sem precedentes no histórico da conta, denotam exatamente o tipo de transação "atípica ou não compatível com o perfil do cliente" que a Resolução BCB nº 1/2020 determina que seja identificada pelos sistemas de gerenciamento de risco. A ausência de qualquer tipo de alerta, bloqueio preventivo ou confirmação adicional para transações demonstra que o banco apelante não implementou adequadamente a solução de gerenciamento de risco de fraude exigida pela regulamentação.

O banco apelante não demonstrou possuir mecanismos capazes de identificar estas transações claramente atípicas, limitando-se a alegar genericamente a regularidade do acesso, sem apresentar evidências técnicas de que sua solução de gerenciamento de risco estava funcionando adequadamente, conforme determinado pela Resolução BCB nº 1/2020. O descumprimento desta obrigação regulamentar específica caracteriza falha objetiva na prestação do serviço que enseja o dever de reparar os danos causados ao consumidor. A ausência de perícia ou de qualquer demonstração



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

técnica de falsidade ou adulteração reforça a credibilidade dos documentos apresentados.

A responsabilidade decorre do vício na prestação do serviço, em especial da falha no dever de segurança no ambiente digital disponibilizado aos consumidores, independentemente de eventual enriquecimento direto. Desta forma, o dano material foi comprovado e corretamente reconhecido pela sentença.

Cumpre, ainda, afastar a insurgência do apelante quanto à inexistência de dever de monitoramento das transações. Embora o banco alegue que não há obrigatoriedade normativa de verificar padrão de consumo do correntista ou de bloquear operações incomuns, tal assertiva não se sustenta diante do regime de responsabilidade objetiva previsto no art. 14 do CDC.

Ainda que não exista previsão expressa de rastreamento absoluto e contínuo de todas as movimentações, impõe-se ao fornecedor — especialmente instituição financeira — a manutenção de ferramentas mínimas de detecção de comportamento atípico, voltadas à prevenção de fraudes e contenção de riscos inerentes à atividade.

Assim, não se exige onerosidade desproporcional, mas apenas a adoção de mecanismos razoáveis, adequados ao porte da instituição e compatíveis com o estado atual da tecnologia bancária, voltados a identificar operações manifestamente discrepantes do perfil do consumidor. A ausência de tais mecanismos configura defeito do serviço, pois o sistema disponibilizado não forneceu a segurança que legitimamente dele se esperava.

No tocante à pretensão de afastar a repetição em dobro sob fundamento de “engano justificável”, igualmente não assiste razão ao apelante. O art. 42, parágrafo único, do CDC restringe a devolução simples às hipóteses em que o fornecedor demonstra, de forma efetiva e concreta, a existência de erro escusável.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

No caso, não houve qualquer demonstração de equívoco justificável: ao contrário, restou evidenciada a cobrança indevida decorrente de débitos originados de fraude, inclusive com descontos incidentes sobre benefício previdenciário do consumidor após comunicação expressa da ocorrência e após determinação judicial para cessação das cobranças. A continuidade dos descontos revela não apenas ausência de equívoco escusável, mas negligência na apuração da irregularidade, afastando por completo a tese de engano justificável.

Diante do exposto, restando demonstrada a falha na prestação do serviço e caracterizado o fortuito interno, impõe-se a **manutenção da condenação**, porquanto em conformidade com o entendimento consolidado sobre a responsabilidade objetiva do fornecedor nas hipóteses de fraude originada em seus próprios canais.

Contudo, os consectários legais devem ser corrigidos, de ofício, para que haja a incidência de correção monetária desde o desembolso e juros de mora desde a citação, observando-se a **natureza extracontratual** da responsabilidade

**No tocante aos danos morais, não se evidenciam os pressupostos necessários para sua configuração.**

Conforme entendimento sedimentado pelo Superior Tribunal de Justiça nas 3ª e 4ª Turmas, o dano moral não se configura de forma presumida (*in re ipsa*) em casos de fraude bancária, exigindo-se a comprovação efetiva do abalo anímico sofrido pelo consumidor (REsp n. 2.161.428/SP, relatora Ministra Nancy Andrighi, relator para acórdão Ministro Moura Ribeiro, Terceira Turma, julgado em 11/3/2025, DJEN de 4/4/2025. e AgInt nos EDcl no REsp n. 2.121.413/SP, relator Ministro Raul Araújo, Quarta Turma, julgado em 16/9/2024, DJe de 1/10/2024).



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Embora reconhecida a falha na prestação dos serviços bancários, consubstanciada na ausência de mecanismos eficazes de prevenção à fraude praticada por meio da falsa central de atendimento – inclusive com a prática de transações fraudulentas após a comunicação do autor –, tal circunstância, por si só, não conduz automaticamente à reparação extrapatrimonial.

A configuração do dano moral exige mais do que a constatação de descumprimento normativo ou vulnerabilidade do sistema de segurança. Impõe-se, sobretudo, a demonstração de lesão concreta e relevante aos direitos da personalidade.

A responsabilidade objetiva da instituição financeira, firmada pela jurisprudência nos moldes do CDC, justifica-se quanto aos prejuízos patrimoniais sofridos em decorrência da fraude, uma vez que a falha na segurança dos serviços prestados permitiu a consumação do golpe. No entanto, essa mesma lógica não se transfere, de forma automática, ao plano moral. A reparação por dano moral pressupõe a comprovação de consequências efetivas que transcendam os dissabores naturais de um prejuízo financeiro, ainda que relevante.

Ainda, a eventual participação ativa do autor na concretização do golpe ao informar dados bancários ao fraudador, ainda que induzido em erro, enfraquece o nexo de causalidade com eventual abalo à esfera extrapatrimonial.

Assim, a despeito da reparação patrimonial ser devida, não se verifica, no caso concreto, situação excepcional apta a justificar a compensação por danos morais, ausente prova de repercussão relevante à dignidade ou aos direitos da personalidade do demandante.

No caso, a situação vivenciada pelo autor — embora lamentável — não se revelou capaz de atingir, de forma direta e significativa, a



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

dignidade, a honra, a imagem ou qualquer outro atributo da personalidade. Não há nos autos prova de que o episódio tenha provocado exposição vexatória, comprometimento da subsistência, retração social, sofrimento psíquico duradouro ou outro desdobramento com grau de intensidade suficiente para caracterizar ofensa indenizável à esfera moral.

Ressalte-se, ademais, que a fraude envolveu interação direta do autor com o fraudador, sob a falsa aparência de suporte institucional, sem que tenham sido adotadas condutas mínimas de verificação ou desconfiança razoável. Ainda que vítima da prática delituosa, o autor contribuiu causalmente para a consumação do prejuízo ao fornecer, por iniciativa própria, dados sensíveis de forma voluntária, convencido da legitimidade do atendimento.

A atuação do banco, embora falha no controle do ambiente digital e na comunicação preventiva de riscos, não extrapolou os limites do ilícito administrativo nem demonstrou reiteração dolosa ou menosprezo à integridade do cliente. Ausente prova de abalo relevante e específico à esfera íntima do autor, mostra-se inadequado presumir o dano moral a partir da mera ocorrência de fraude bancária. A reparação, nesse cenário, deve restringir-se à recomposição dos danos materiais efetivamente comprovados, sem extensão automática ao campo extrapatrimonial.

Neste sentido, já decidiu este E. TJSP:

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. FRAUDE BANCÁRIA. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS. FORTUITO INTERNO. SÚMULA 479 DO STJ. DANO MATERIAL. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. I. Caso em exame. Autora vítima de golpe da falsa central de atendimento que resultou em transferências bancárias indevidas e



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

contratação fraudulenta de empréstimo. Instituições financeiras demandadas por falha na prestação do serviço. II. Questão em discussão. A questão em discussão consiste em: (i) saber se existe responsabilidade das instituições financeiras pelos danos materiais sofridos pela autora em decorrência de fraude perpetrada por terceiros; (ii) saber se o evento danoso gerou dano moral indenizável; (iii) saber como deve ser distribuído o ônus sucumbencial. III. Razões de decidir. A fraude bancária perpetrada por terceiros, ainda que mediante participação involuntária da vítima ao fornecer seus dados e senhas, caracteriza fortuito interno, não eximindo as instituições financeiras da responsabilidade objetiva, nos termos da Súmula 479 do STJ. O sistema de segurança das instituições deve ser capaz de identificar e impedir transações atípicas que fogem ao padrão habitual do consumidor. **A responsabilidade das instituições financeiras decorre do risco do negócio, sendo irrelevante a participação do consumidor quando induzido por meio de fraude. Contudo, o mero dissabor decorrente de prejuízo patrimonial, sem demonstração de ofensa excepcional à dignidade da pessoa humana, não configura dano moral indenizável.** IV. Dispositivo. Preliminares da Nubank rejeitadas. Recursos dos réus desprovidos. Recurso da autora parcialmente provido para determinar a distribuição dos ônus sucumbenciais integralmente aos réus. Tese de julgamento: 1. As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes praticadas por terceiros no âmbito de operações bancárias. 2. O prejuízo financeiro decorrente de fraude bancária, por si só, não configura dano moral indenizável, exigindo-se a comprovação de circunstâncias



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

excepcionais que ultrapassem o mero dissabor. Legislação Citada: CF/1988, art. 5º, incisos V e X; CC, art. 927; CDC, arts. 7º, parágrafo único; 14; 25, §1º; CPC, arts. 85, §11; 86, parágrafo único. Jurisprudência Citada: STJ, Súmula 479; STJ, REsp 2.161.428/SP, Terceira Turma, Rel. Min. Nancy Andrighi, rel. p/ acórdão Min. Moura Ribeiro, j. 11.03.2025; STJ, AgInt nos EDcl no REsp 2.121.413/SP, Quarta Turma, Rel. Min. Raul Araújo, j. 16.09.2024. PRELIMINARES REJEITADAS. RECURSOS DOS RÉUS NÃO PROVIDOS. RECURSO DA AUTORA PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1106538-79.2023.8.26.0002; Relator (a): Sandra Galhardo Esteves; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 23/05/2025; Data de Registro: 23/05/2025 - destaquei)

Direito civil. Apelação. Ação indenizatória. Fraude bancária conhecida como "golpe da falsa central". sentença de parcial procedência. recurso da autora. sentença mantida. Dano moral não configurado. recurso não provido. I. Caso em exame 1. Apelação da autora pleiteando a fixação de indenização por danos morais e o afastamento da sucumbência recíproca. II. Questões em discussão 2. Verificação: (i) da configuração de danos morais e (ii) da possibilidade do afastamento da sucumbência recíproca. III. Razões de decidir 3. Tratou-se de fraude conhecida como "golpe da falsa central de atendimento". 4. Incumbia ao fornecedor de serviços monitorar as operações efetuadas pelo consumidor, bloqueando-as no caso de suspeita de fraude. As instituições, que obtêm benefícios econômicos dessas operações, também devem zelar pelas regras de segurança das transações, disponibilizando



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

constantemente ferramentas e tecnologia para o monitoramento dos usuários. Cabia à instituição financeira adotar os procedimentos operacionais estabelecidos no art. 39-b da Resolução BCB nº 147/2021, que prevê a possibilidade de bloqueio cautelar de valores ante suspeita de fraude a fim de possibilitar análise mais detida da ocorrência. Orientação do C. STJ, no que se refere a movimentações fora do perfil financeiro da cliente. 5. Responsabilidade objetiva da instituição financeira pela fraude praticada por terceiro, que constitui fortuito interno à atividade prestada, sem culpa exclusiva ou concorrente do consumidor. 6. Entendimento do STJ que reconheceu a responsabilidade objetiva e o dever de segurança das instituições financeiras, diante de movimentações atípicas ao padrão do consumidor, no REsp nº 2.052.228/DF 7. **Danos morais, todavia, não observados no caso, sendo os transtornos decorrentes do ilícito provocados por terceiro, e limitando-se à responsabilidade da instituição financeira pela interrupção das cobranças declaradas inexigíveis com integral ressarcimento à requerente.** IV.

Dispositivo e tese 8. Sentença mantida 9. Recurso não provido. (TJSP; Apelação Cível 1019969-34.2024.8.26.0554; Relator (a): Hélio Marquez de Farias; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santo André - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 16/05/2025; Data de Registro: 16/05/2025 - destaquei)

PRELIMINAR – NULIDADE – Alegação de sentença extra petita – Descabimento – Decisão que examinou o pedido nos limites apresentados pela parte – Vício não caracterizado – Rejeição. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS – Fraude bancária –



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Golpe da falsa central telefônica – Autor que permitiu transações bancárias por terceiro fraudador – Operações, contudo, que fogem do perfil financeiro do correntista – Má prestação de serviços caracterizada – Responsabilidade objetiva do Banco (art. 14, CDC) – Devolução dos valores mantida – Dano moral não configurado – Consumidor que concorreu para o evento – Indenização afastada – Recurso parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1027347-72.2024.8.26.0576; Relator (a): Vicentini Barroso; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de São José do Rio Preto - 8ª Vara Cível; Data do Julgamento: 09/04/2025; Data de Registro: 11/04/2025)

Por conseguinte, o reconhecimento da falha no serviço, portanto, impõe a reparação do dano material efetivamente constatado. De outro lado, não legitima, por si só, a pretensão compensatória por dano moral, diante da ausência de elementos que justifiquem essa extensão.

Diante de todo o exposto, **dou parcial provimento** ao recurso de apelação, apenas para afastar a condenação do apelante ao pagamento de indenização por danos morais, com determinação quanto aos consectários legais incidentes sobre o dano material.

No mais, de acordo com o previsto no art. 85, §11, do Código de Processo Civil, tendo em vista o trabalho adicional nesta fase recursal, e diante da alteração parcial da r. sentença, deve ser redimensionada a condenação em honorários de sucumbência, pelo que cada parte deverá suportar metade das custas e despesas processuais, assim como os honorários advocatícios do patrono da parte contrária, fixados em 10% sobre o respectivo proveito econômico obtido, observada a gratuidade da justiça concedida ao autor-apelado.

Com relação ao prequestionamento, basta que as questões tenham sido enfrentadas e solucionadas no voto, como ocorreu,



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

sendo desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais. Não obstante, para que não se alegue cerceamento de direito de recorrer, dou por prequestionados todos os dispositivos legais referidos na fase recursal.

Registre-se que eventual oposição de embargos de declaração com intuito manifestamente protelatório está sujeita à pena prevista no art. 1.026, §2º, do Código de Processo Civil.

Posto isto, **dá-se parcial provimento** ao recurso, nos termos da fundamentação.

**LIDIA REGINA RODRIGUES MONTEIRO CABRINI**

**RELATORA**

Assinatura Eletrônica