



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000042072

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000430-53.2025.8.26.0326, da Comarca de Lucélia, em que é apelante MARIA APARECIDA FAGANELLI (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO BRADESCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 14ª 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 CARLOS ABRÃO (Presidente sem voto), PENNA MACHADO E CÉSAR ZALAF.

São Paulo, 3 de fevereiro de 2026.

LUIS FERNANDO CAMARGO DE BARROS VIDAL

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Apelação nº 1000430-53.2025.8.26.0326

Apelante: Maria Aparecida Faganelli

Apelado: Banco Bradesco S/A

Comarca: Lucélia

Juiz sentenciante: Dr. Fábio Alexandre Marinelli Sola

Voto nº 34.525

Ementa:

Apelação. Contratos bancários. Promessa de cancelamento de empréstimo não contratado pela autora. Consumidora que, induzido a erro por pessoa que se passou por preposto da casa bancária, realizou os procedimentos solicitados por terceiro. Operações não reconhecidas pela autora realizadas na sequência. Fraude. Falha na prestação do serviço relativamente à segurança das informações. Responsabilidade objetiva do réus. Súmula nº 479 do STJ. Art. 14 do CDC. Inexistência de prova de culpa exclusiva da consumidora ou terceiro. Inexigibilidade das operações declarada. Danos materiais e morais configurados. Indenização por abalo moral arbitrada em R\$ 6.000,00 em razão do desvio produtivo. Parcial procedência. Recurso da parte autora parcialmente provido.

Vistos.

A r. sentença de págs. 241/245, cujo relatório é adotado,
Apelação nº 1000430-53.2025.8.26.0326 – Lucélia - Voto nº 34.525-B



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

julgou improcedente ação proposta por Maria Aparecida Faganelli contra Banco Bradesco S/A, na qual a autora busca a reparação por danos materiais e morais em razão de ter sido vítima de golpe aplicado por falso preposto bancário.

A autora recorre (págs. 248/258). Afirma que é idoso, pessoa simples, e recebeu ligação telefônica de pessoa que se identificou como preposto bancário em razão de empréstimos realizados em nome da demandante por falsários e, assim, seria necessário acessar o aplicativo do banco pelo celular para realizar o cancelamento das operações, o que foi providenciado em face da preocupação da demandante de que algo pior poderia lhe acontecer.

Narra que no dia seguinte dirigiu-se à agência bancária e foi informada do golpe em que havia incorrido, quando seu gerente informou-lhe que os falsários haviam efetuado a contratação de três empréstimos e realizado três operações “pix” em seu prejuízo. Alega falha bancária e, assim, ajuizou ação com vistas à declaração de inexigibilidade das operações e reparação material e moral.

O recurso foi processado e respondido (págs. 262/287).

É o relatório.

Nada obsta o conhecimento dos recursos.

A autora narra que é cliente da parte requerida e, no dia 30/1/2025, recebeu ligação de pessoa que se identificou como representante do réu, o que possibilitou ao terceiro fraudador acessar o aplicativo do banco e realizar transações bancárias ora impugnadas pela parte autora:

(i) contrato de empréstimo nº 521146906 (págs. 29/30), firmado em 30/1/2025, no valor de R\$ 3.000,00,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

(ii) refinanciamento de empréstimo consignado - contrato nº 521151885 (págs. 34/35), firmado em 30/1/2025, no valor de R\$ 2.697,57,

(iii) contrato de empréstimo nº 521218646 (págs. 31/33), firmado em 30/1/2025, no valor de R\$ 3.100,00, e

(iv) três transferências por pix, uma no valor de R\$ 2.999,00 para Danilo Dutra Junior e duas no valor de R\$ 2.999,98 para Caique Rodrigues Coelho (págs. 39/40).

Argumenta que as operações destoam de seu perfil e, ainda assim, nada ou quase nada fez a casa bancária para evitar os prejuízos.

A parte requerida, por sua vez, alega que não houve falha na sua prestação de serviços e atribui a culpa pelo incidente exclusivamente à parte autora e aos terceiros fraudadores. Pois bem.

De acordo com a Súmula nº 297 do E. Superior Tribunal de Justiça: *O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras.*

Dessa forma, o caso deve ser solucionado à luz do Código de Defesa do Consumidor, notadamente em razão da vulnerabilidade técnica e informacional da parte autora perante a instituição financeira, que implica na inversão do ônus probatório (art. 6º, VIII, do CDC).

Em que pese o respeito ao entendimento adotado na origem, a meu ver outra deve ser a solução para o caso.

Extrai-se dos autos que o golpe teve nascedouro em razão de conhecimento de dados prévios da autora e da linha informada de seu celular e, como a autora, pessoa simples e idosa, não conseguiu

resolver a questão na via administrativa, viu-se obrigado a ajuizar a presente ação para buscar a declaração de nulidade das referidas operações, reparação por danos materiais, decorrentes das operações efetuadas contra sua vontade pelo terceiro fraudador, e por danos morais.

Ora, é fato incontroverso que a parte autora foi vítima de fraude porque houve manejo de sua conta por terceiro e, assim, a parte requerida deverá suportar as consequências decorrentes do fortuito interno (vazamento de dados do cliente), nos termos da Súmula nº 479 do C. STJ e dos arts. 8º e 14 do CDC.

E a razão disto está na posse das informações bancárias da autora pelo terceiro que aplicou o golpe, o que permite reconhecer a falha do serviço bancário, registrando-se também a falha da instituição financeira ao permitir operações destoantes do perfil da autora em curto lapso temporal.

A tais fundamentos, acresça-se que eventual culpa concorrente da parte autora não elide a responsabilidade objetiva do banco nos termos do CDC, conforme os ensinamentos de Bruno Miragem¹:

Trata-se, como se deduz, de outra hipótese de rompimento do nexo causal entre a conduta do fornecedor e o dano sofrido pelo consumidor, pelo advento de outra conduta que, tendo sido realizada, demonstra-se que tenha dado causa ao evento danoso. No caso, a conduta que vem a causar o dano, afastando por isso a relação de causalidade com respeito ao comportamento do fornecedor, é a conduta do próprio consumidor que tenha sido vítima do dano (culpa exclusiva da vítima) ou de qualquer outro

¹ MIRAGEM, Bruno. **Curso de Direito do Consumidor**. Parte II. Direito Material do Consumidor. 6. Ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil (Revista dos Tribunais), 2019. p. RB-2.109 (e-book).

terceiro com a mesma característica.

Note-se que a exclusão da responsabilidade do fornecedor, neste caso, opera-se apenas se o dano tiver sido causado por evento cuja causa deva-se apenas à própria conduta do consumidor ou de terceiro. Não há de se referir, portanto, de culpa concorrente do consumidor como causa de exclusão de responsabilidade, ainda que se possa admitir, no caso concreto, a possibilidade de redução do quantum da indenização. Da mesma forma não afasta a responsabilidade do fornecedor o fato meramente acidental do consumidor, exigindo-se, para tal finalidade, que o ato seja exclusivo e que seja praticado culposamente, ou seja, movido por dolo, negligência ou imprudência².

Corroborando a solução ora adotada o seguinte precedente do C. STJ³, a orientar sobre o dever de segurança nas operações bancárias e notadamente com relação às movimentações vultosas que destoam do perfil habitual do consumidor:

5. O dever de qualidade dos fornecedores de serviço divide-se em dever de adequação e dever de segurança. O dever de adequação é a exigência de que os produtos e serviços sirvam aos fins que legitimamente deles se esperam. A seu turno, o dever de segurança consiste na exigência de que produtos ou serviços ofertados no mercado ofereçam a segurança esperada, ou seja, não tenham por resultado a causação de dano aos consumidores

² As notas de rodapé constantes do original foram suprimidas.

³ RECURSO ESPECIAL Nº 2.052.228 - DF (2022/0366485-2); Relatora Ministra Nancy Andrighi.

tomados individual ou coletivamente.

6. O dever de segurança é noção que abrange tanto a integridade psicofísica do consumidor, quanto sua integridade patrimonial. Note-se que o art. 8º do CDC admite que se coloquem no mercado apenas produtos e serviços que ofereçam riscos razoáveis e previsíveis, isto é, que não sejam excessivos ou potencializados por falhas na atividade econômica desenvolvida pelo fornecedor (MIRAGEM, Bruno. Tendências da responsabilidade das instituições financeiras por danos ao consumidor. Revista de Direito do Consumidor. Col. 87, 2013, p. 51-91).

7. Como consequência, é dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas pelos consumidores, desenvolvendo mecanismos capazes de dificultar fraudes perpetradas por terceiros, independentemente de qualquer ato dos consumidores.

8. A constatação de possíveis fraudes engloba atenção, por exemplo, aos limites para transações por meio de cartão de crédito, ao valor da compra efetuada, à frequência de utilização do montante disponível, ao perfil de uso do correntista, entre outros elementos que, de forma conjugada, tornam possível ao fornecedor do serviço identificar se determinada transação deve ou não ser validada.

9. Veja-se que, nas fraudes e nos golpes de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

engenharia social, geralmente são efetuadas diversas operações em sequência, num curto intervalo de tempo e em valores elevados. Em razão desta combinação de fatores, as transações feitas por criminosos destoam completamente do perfil do consumidor e, portanto, podem – e devem – ser identificadas pelos bancos.
(grifamos)

Assim, de forma inegável, houve vazamento ou uso indevido de dados da cliente, o que obriga o banco a comprovar a inexistência de culpa própria, o que não logrou nos autos.

Destaque-se, ainda, que o banco apelado sequer trouxe aos autos qualquer prova documental a corroborar a regularidade das operações impugnadas, nem mesmo a adequação delas ao perfil da consumidora e a higidez do sistema de segurança.

Assim, reconhecida a falha na prestação do serviço oferecido pelo banco, deve ser declarada a nulidade das operações impugnadas na inicial, devendo o réu suportar os prejuízos sofridos pela autora delas decorrentes.

Nesse sentido é o entendimento desta 14ª Câmara de Direito Privado em casos análogos:

APELAÇÃO - AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C.C. INDENIZATÓRIA - GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO - SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA - RECURSO - PIX E EMPRÉSTIMO FRAUDULENTOS - AUSÊNCIA ABSOLUTA DE PROVA DE REGULARIDADE DAS TRANSAÇÕES - RESPONSABILIDADE OBJETIVA -

SÚMULA 479 DO STJ - RESSARCIMENTO DEVIDO - DANOS MORAIS - CARACTERIZAÇÃO - RECUSA ADMINISTRATIVA DE SOLUÇÃO DA QUESTÃO - DESVIO PRODUTIVO - INDENIZAÇÃO DEVIDA - JUROS DE MORA - CÔMPUTO A PARTIR DA CITAÇÃO - FALHA CONTRATUAL DE SEGURANÇA - ARTIGO 405 DO CC - RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível nº 1000787-36.2023.8.26.0477; Relator: Carlos Abrão; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Foro de Praia Grande - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 26/04/2024; Data de Registro: 26/04/2024).

Ação de obrigação de fazer, cumulada com indenização por danos materiais e morais e pedido de tutela de urgência - Sentença de improcedência - Golpe da falsa central de atendimento - Transferência via PIX e compras em cartão de crédito realizadas por falsário por meio do aplicativo do banco - SMS enviado por fraudadores informando a existência de transação não autorizada, orientando a autora a ligar para 0800 falso - Dados bancários fornecidos pela demandante - Falha no sistema de proteção do banco evidenciada - Transações financeiras que destoam do perfil as cliente - Aplicabilidade, no caso, do Código de Defesa do Consumidor - Súmula n. 297 do E. Superior Tribunal de Justiça - Ônus probatório que impunha ao réu demonstrar a ausência de falhas na prestação de seus serviços, do qual não se desincumbiu - Responsabilidade deste que deve ser reconhecida - Demandante que faz jus à restituição integral dos



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

valores indevidamente retirados de sua conta corrente - Aplicabilidade da Teoria do risco da atividade - Dano moral também configurado, notadamente diante do apontamento do nome da autora nos órgãos de proteção ao crédito - Sentença reformada para julgar a ação parcialmente procedente - Recurso da autora provido. (TJSP; Apelação Cível nº 1023715-35.2023.8.26.0071; Relator: Thiago de Siqueira; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Foro de Bauru - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 22/03/2024; Data de Registro: 22/03/2024).

Assim, julga-se procedente a pretensão declaratória de inexigibilidade das operações nos termos requeridos na inicial (pág. 4/5 e 17) acolhendo-se, como consequência, a pretensão indenizatória por dano material apresentada pela parte autora, que deverá ser reembolsado à autora pela forma simples.

No que diz respeito à pretensão de indenização por danos morais, inegável que os transtornos sofridos pela parte autora ultrapassam o mero dissabor ou aborrecimento, diante da falha na prestação do serviço bancário, o que intensifica o sentimento de vulnerabilidade e desproteção da consumidora, causando-lhe angústia e desvio produtivo para resolver a questão.

Assim, à luz do art. 5º, incisos V e X, da CF, do art. 6º, inc. VI, do CDC e dos arts. 186 e 927 do CC, fixo a condenação da parte requerida para R\$ 6.000,00 a título de danos morais.

Referido valor revela-se adequado para a reparação, levando-se em consideração as especificidades do caso acima indicadas, os



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

precedentes da Câmara, as condições sociais e econômicas das partes, o ilícito, os danos sofridos, a inexistência de enriquecimento sem causa da parte autora e o impacto gerado à parte requerida para dissuadi-las de práticas tais quais a relatada nos autos.

Para a atualização da condenação, deve incidir a correção monetária, para os danos materiais a partir da data de cada desembolso (Súmula 43, STJ) e os danos morais desde o arbitramento (Súmula 362, STJ), e os juros de mora a partir da citação, observando-se a taxa Selic, calculados nos termos vigentes dos artigos 389 e 406 do Código Civil⁴.

Nessas circunstâncias, com tais fundamentos, o apelo da autora merece ser parcialmente provido, conforme acima especificado.

Diante do ora decidido e sucumbente a parte requerida⁵, esta deverá arcar com o pagamento das custas e despesas processuais, bem como dos honorários advocatícios sucumbenciais, que arbitro em 20% sobre o proveito econômico obtido, nos termos do §2º do art. 85 do CPC e das regras do Tema Repetitivo nº 1.076 do STJ.

Ante o exposto, o voto é pelo parcial provimento do recurso da autora.

LUÍS FERNANDO CAMARGO DE BARROS VIDAL

Relator

⁴ STJ: REsp nº 1.795.982/SP, relator Ministro Luis Felipe Salomão, relator para acórdão Ministro Raul Araújo, Corte Especial, julgado em 21/8/2024, DJe de 23/10/2024; AgInt no AREsp n. 2.059.743/RJ, relator Ministro Antonio Carlos Ferreira, Quarta Turma, julgado em 11/2/2025, DJEN de 20/2/2025; REsp n. 1.463.777/MG, relator Ministro Marco Buzzi, Quarta Turma, julgado em 13/10/2020, DJe de 16/10

⁵ Rememore-se o teor da Súmula nº 326 do STJ: “*Na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca*”.