



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000194773

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000567-50.2025.8.26.0127, da Comarca de Carapicuíba, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelado NESIO ANTÔNIO MARCELINO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VI (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores JAMES SIANO (Presidente sem voto), REGIS DE CASTILHO BARBOSA FILHO E SWARAI CERVONE DE OLIVEIRA.

São Paulo, 10 de março de 2026.

LUIZ ARCURI
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



VOTO N.º 17.349

Apelação: 1000567-50.2025.8.26.0127 – Carapicuíba

Apelante: Banco Bradesco S.A.

Apelado: Nesio Antonio Marcelino

Juíza sentenciante: Gustavo Kaedei

CONTRATO BANCÁRIO. FRAUDE. Hipótese de engenharia social. Responsabilização, contudo, da instituição financeira pela natureza e valores das operações realizadas, a demonstrar alteração abrupta do perfil de consumo, sem que fosse acionado qualquer mecanismo de segurança. Autor, pessoa idosa, que utiliza a conta para recebimento do benefício do INSS e uso respectiva quantia. Fraudadores que utilizaram a conta para realização de empréstimos, saques, Pix em valores vultosos, muito além do perfil desse consumidor. Conduta da parte consumidora que já foi considerada na r. sentença para afastar restituição em dobro e indenização por danos morais. Sentença de parcial procedência mantida. Recurso do banco réu desprovido.

- I -

Na r. sentença às fls. 186/191, cujo relatório adoto, foram *julgados parcialmente procedentes* os pedidos desta ação movida por Nesio Antonio Marcelino em face de Banco Bradesco S.A., tendo sido declarada: a inexistência e inexigibilidade dos débitos referentes aos empréstimos e transações fraudulentas, realizadas em 23 e 24 de dezembro de 2024; e a condenação do réu a restituir ao autor o

valor de R\$ 3.438,81, referente ao saldo próprio existente na conta antes da fraude.

Inconformado com essa decisão, interpôs recurso o banco réu (fls. 195/208), alegando, em suma, a culpa exclusiva do consumidor pela entrega do cartão e senha; a legalidade dos negócios jurídicos realizados, caracterizando fortuito externo; não ser responsabilidade da instituição financeira transações realizadas fora do perfil de consumo do cliente.

Contrarrrazões da autora às fls. 214/225, arguindo, preliminarmente, a intempestividade da apelação e, no mérito, pugnando pela manutenção da r. sentença.

É o relatório.

- II -

Inicialmente, rejeita-se a preliminar de intempestividade suscitada pela parte autora nas contrarrrazões. Isso porque a r. sentença foi disponibilizada no dia 27/11/2025, publicada no dia 28/11/2025 e a contagem do prazo iniciada no dia 01/12/2025. Houve suspensão de prazo no dia 08/12/2025, em razão do Dia da Justiça, conforme Provimento CSM nº 2.813/2025.¹ A seguir, os prazos foram suspensos entre 20 de dezembro de 20 de janeiro, por disposição expressa do artigo 220 do Código de Processo Civil.

Trata-se de ação de restituição de valor com pedido de indenização por danos morais em desfavor do banco réu.

Como se extrai da descrição dos fatos na petição

¹ <https://esaj.tjsp.jus.br/gcn-frontend-vue/legislacao/find/236794>

inicial (fls. 3/5) e no boletim de ocorrência (fls. 50/51), a autora, pessoa idosa, foi vítima de fraude praticada por meio de *engenharia social*.

No dia 23 de dezembro de 2024, a parte autora narra que uma pessoa se passando por gerente do banco réu entrou em contato por meio do WhatsApp se identificando como Antonio Carlos. Nesse contato, o suposto gerente do banco convenceu o autor de que ele estaria sofrendo um golpe, visto que estariam realizando empréstimos em seu cartão.

Em tal prisma, o consumidor foi convencido para que entregasse o cartão e o celular para um motoboy, objetivando averiguar tais operações fraudulentas. A seguir, foram realizadas múltiplas operações financeiras, como PIX e empréstimos, o que resultou na quantia de R\$ 52.859,37.

Esses os fatos que se extraem dos autos.

No caso, incidem as normas do Código de Defesa do Consumidor e o recurso não deve prosperar, respeitado o entendimento do réu apelante. É o que passa a se expor.

É necessário o exame de elementos específicos para verificar se houve culpa exclusiva da consumidora ou de terceiros, a fim de se aferir a responsabilidade total ou parcial da instituição financeira com a qual se mantém a relação jurídica.

A questão deve ser examinada, assim, à vista das circunstâncias do caso concreto.

As instituições financeiras, é certo, respondem



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

objetivamente pelos danos decorrentes por fortuito interno, danos que são ligados aos riscos esperados da atividade empresarial desenvolvida.

Conforme a Súmula 479 do Egrégio Superior Tribunal de Justiça:

"As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias"

Ou seja, o dever de indenizar decorre do chamado risco operacional, que abrange, entre outras situações, perdas resultantes de fraudes externas e falhas em sistema de tecnologia de informação, inclusive quanto à segurança, como ocorre em hipótese de operações financeiras que destoam completamente do histórico do consumidor.

Nesse cenário, incluem-se Pix atípicos, empréstimos seguidos, movimentações financeiras que destoam completamente do perfil do consumidor e que não tenha sido bloqueado preventivamente pelo banco.

Tal hipótese se verificou no caso concreto.

O Código de Defesa do Consumidor estabelece que o serviço é defeituoso quando não seja fornecido a segurança que dele legitimamente se espera, nos termos do art. 14, §1º.

Na prestação de serviços bancários, os sistemas de proteção e detecção de fraudes devem considerar diversos fatores, tais como transações que destoem do perfil do cliente ou de seu padrão habitual de consumo, o horário e o local das operações, o intervalo de tempo entre uma e outra movimentação, a sequência das transações realizadas, a contratação de empréstimos atípicos, o valor da operação contratada, entre outros elementos relevantes.

Oportuno destacar o entendimento do E. STJ:

As instituições de pagamento, assim como as instituições financeiras, têm o dever de desenvolver mecanismos inteligentes de prevenção e bloqueio de fraudes, capazes de identificar comportamentos atípicos e agir rapidamente para evitar prejuízos. A validação de operações suspeitas, atípicas e alheias ao perfil de consumo do correntista configura defeito na prestação do serviço, ensejando a responsabilização objetiva da instituição (STJ. 3ª Turma. REsp 2.222.059-SP, Rel. Min. Ricardo Villas Bôas Cueva, julgado em 07/10/2025 (Info 29 - Edição Extraordinária) (g.n.).

Ou seja, compete às instituições financeiras criar mecanismos capazes de identificar e coibir a prática de fraudes e de mantê-los em constante aprimoramento, em virtude da própria natureza da atividade econômica desempenhada.

No caso em análise, observa-se, pelos

documentos exibidos no acervo probatório, que houve movimentação financeira atípica do consumidor no dia em questão, aspecto que deveria ter acionado os mecanismos de segurança da instituição financeira.

Isso porque o autor recebe benefício previdenciário próximo a três salários-mínimos mensais (fl. 59), com gastos diversos, como plano de saúde e afins, o que demonstra padrão de vida modesto e adequado ao valor recebido, cenário que se constata pela observação do extrato (fls. 59/69).

Contudo, pela análise do extrato, nos dias 23 e 24 de dezembro de 2024, houve 12 movimentações financeiras. Contratou-se três empréstimos pessoais, o primeiro no valor de R\$ 7.500,00 (fl. 60), o segundo no valor de R\$ 28.773,81 (fl. 67), o terceiro no valor de R\$ 2.000 (fl. 67).

Além disso, foram realizadas múltiplas transferências PIX em valores elevados (fls. 60 e 67), resultando em um montante superior a R\$30.000,00, somente a título de movimentações PIX realizadas no dia.

Os extratos, pelo contrário, demonstram que o autor recebe ali seu benefício previdenciário e realiza saques do respectivo valor. Esse seria o uso normal da conta por esse consumidor.

Não há, nesse sentido, qualquer habitualidade de transações em montantes tão elevados pela parte consumidora, tratando-

se de movimentação claramente atípica, nos termos supracitados.

Além disso, não restou comprovada nenhuma hipótese de excludente de responsabilidade preceituada no art. 14, § 3, do CDC, tampouco a efetividade dos mecanismos de segurança adotados pelo réu.

Assim, configura-se defeito na prestação de serviços, visto que o réu validou operações suspeitas, atípicas e alheia ao perfil econômico da consumidora. Ademais, compete às instituições financeiras criar mecanismos capazes de identificar e coibir a prática de fraudes, especialmente quando há movimentações financeiras visivelmente desproporcionais ao perfil da cliente.

Infere-se, portanto, a ocorrência de fortuito interno, circunstância que atrai o dever de indenizar por parte do banco réu.

Como já decidido neste E. Tribunal de Justiça:

*Direito do consumidor. Contratos de consumo. Bancários. Apelação cível. Ação declaratória c/c repetição de indébito e danos morais. Fraude bancária. **Golpe do "motoboy"**. Empréstimos consignados, cartões com RMC, PIX para terceiros, entre outras transações. Operações atípicas. Responsabilidade objetiva da instituição financeira. Fortuito interno. Nulidade dos negócios jurídicos. Inexigibilidade dos débitos. Dano moral não configurado. Honorários advocatícios.*

*Impossibilidade de fixação por equidade. Sucumbência recíproca mantida. Recurso da autora parcialmente provido e recurso do réu desprovido. I. Caso em exame 1. Apelações interpostas pela autora e pelo réu contra sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos para declarar a nulidade de operações bancárias fraudulentas realizadas entre 01 e 04 de novembro de 2024 na conta da autora, consistentes em empréstimos consignados, cartões de crédito com RMC, adiantamentos de 13º salário e transferências via PIX a terceiros desconhecidos, reconhecendo a inexigibilidade dos débitos e determinando a compensação dos valores, afastando a indenização por dano moral, fixando honorários advocatícios por equidade em favor da autora e reconhecendo a sucumbência recíproca. II. Questões em discussão 2. As questões em discussão consistem em: (i) definir se a instituição financeira responde objetivamente pelos prejuízos decorrentes de fraude bancária praticada mediante operações atípicas realizadas por terceiros; (ii) estabelecer se a fraude configura fortuito interno ou externo, apto a excluir a responsabilidade do banco; (iii) determinar se os fatos ensejam indenização por dano moral; e (iv) verificar a correção da fixação dos honorários advocatícios por equidade e da sucumbência recíproca. III. Razões de decidir 3. A relação jurídica entre as partes é de consumo, incidindo a responsabilidade objetiva da instituição financeira prevista no art. 14 do CDC. **4. As operações realizadas destoam completamente do perfil financeiro da autora, pessoa idosa, aposentada e sem histórico de uso de serviços bancários digitais complexos, revelando falha na prestação do serviço.** **5. A atuação de fraudadores mediante o chamado "golpe do motoboy" insere-se no âmbito do fortuito interno, inerente ao risco da atividade bancária,***

não afastando a responsabilidade da instituição financeira. 6. Autora que apenas permitiu que fosse tirada uma fotografia sua, não tendo o Banco comprovado que tenha revelado informações sigilosas suas. Conduta que, embora arriscada, foi irrelevante para a causação do dano frente a contribuição da instituição financeira. 7. O Banco não se desincumbiu do ônus de comprovar a regularidade das contratações eletrônicas, inexistindo prova idônea de manifestação de vontade livre e consciente da autora. 8. A nulidade dos negócios jurídicos fraudulentos impõe o retorno das partes ao status quo ante, com inexigibilidade dos débitos e compensação dos valores disponibilizados e indevidamente descontados. 9. A fraude bancária, no caso concreto, não gera automaticamente dano moral, ausente demonstração de ofensa relevante à personalidade, inexistindo negativação do nome ou prejuízo extraordinário à dignidade da autora. 10. A fixação de honorários advocatícios por equidade é incabível quando o valor da causa não é irrisório, impondo-se a observância dos percentuais previstos no art. 85, § 2º, do CPC. 11. A rejeição integral do pedido de indenização por dano moral autoriza a manutenção da sucumbência recíproca, sendo inaplicável a Súmula 326 do STJ. IV. Dispositivo 12. Apelação cível da autora conhecida e parcialmente provida. 13. Apelação cível do réu conhecida e desprovida. _____ Dispositivos relevantes citados: CDC, art. 14 e § 3º; CC, art. 389, parágrafo único, e art. 406, § 1º; CPC, arts. 85, §§ 2º, 8º e 16, 98 e 375; Lei nº 14.905/24; Instrução Normativa INSS/PRES nº 28/08. Jurisprudência relevante citada: STJ, Temas 1.076 e 1.306; STJ, Súmulas 326 e 479; STJ, AgRg no AREsp 435.352/MG, (TJSP; Apelação Cível 1017465-36.2024.8.26.0625; Relator (a): Regina Aparecida Caro Gonçalves; Órgão

Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2); Foro de Taubaté - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 09/02/2026; Data de Registro: 09/02/2026) (g.n)

*APELAÇÃO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. FRAUDE BANCÁRIA. **"GOLPE DO MOTOBOY"**. Sentença de procedência. Insurgência do banco réu. NÃO ACOLHIMENTO. 1. RELAÇÃO DE CONSUMO E RESPONSABILIDADE CIVIL. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor (Súmula 297/STJ). Responsabilidade objetiva da instituição financeira pela falha na prestação do serviço (art. 14, CDC). Teoria do Risco do Empreendimento. 2. FORTUITO INTERNO. Fraude praticada por terceiros (engenharia social/troca de cartão) que integra o risco da atividade bancária. Súmula 479 do STJ. A atuação de estelionatários não configura culpa exclusiva de terceiro ou da vítima apta a romper o nexo causal, quando evidenciada a fragilidade do sistema de segurança. 3. FALHA NO DEVER DE SEGURANÇA. Transação contestada que destoava manifestamente do perfil de consumo do correntista. Aprovação de compra de valor elevado, fora do padrão habitual, sem a devida confirmação ou bloqueio preventivo. Irrelevância do uso de senha pessoal no caso concreto, diante da falha sistêmica de monitoramento. 4. DANOS MATERIAIS E MORAIS. Restituição dos valores indevidamente debitados que se impõe. Danos morais configurados in re ipsa, decorrentes da falha na segurança. Quantum indenizatório mantido, pois fixado em patamar razoável e proporcional, observando as peculiaridades do caso e o caráter pedagógico da medida. RECURSO DESPROVIDO. (TJSP; Apelação*

Cível 1010130-49.2024.8.26.0565; Relator (a): FLAVIA BEATRIZ GONCALEZ DA SILVA; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro de São Caetano do Sul - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 04/02/2026; Data de Registro: 04/02/2026) (g.n)

*APELAÇÃO CÍVEL – GOLPE DO MOTOBOY – CARTÃO DE CRÉDITO – RESPONSABILIDADE CIVIL. 1. Questão Jurídica Responsabilidade dos réus por compras fraudulentas decorrentes de golpe do motoboy; legitimidade da bandeira do cartão; configuração de dano moral. 2. **Fundamentos Relação de consumo. Responsabilidade objetiva (art. 14, CDC). Bandeira integra a cadeia de fornecimento (art. 7º, parágrafo único, CDC). Fraude praticada por terceiros como fortuito interno (Súmula 479/STJ). Ausência de prova de culpa exclusiva da vítima.** 3. Razões de Decidi Rejeitada a ilegitimidade da bandeira. Constatada falha de segurança do sistema bancário. Compras fora do perfil sem bloqueio. Dano moral caracterizado, não se tratando de mero aborrecimento. Sentença suficientemente fundamentada. 4. Tese Bancos e bandeira respondem solidariamente por compras fraudulentas decorrentes de golpe do motoboy, por constituírem fortuito interno, impondo-se a restituição dos valores e a compensação por dano moral. 5. Dispositivo Recursos não providos. (TJSP; Apelação Cível 1003220-68.2020.8.26.0428; Relator (a): Spencer Almeida Ferreira; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro de Paulínia - 2ª Vara; Data*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*do Julgamento: 10/12/2025; Data de Registro:
10/12/2025) (g.n)*

A conduta inicial do autor já foi considerada na r. sentença ao ser afastada a devolução em dobro e não acolhido o pedido de indenização por dano moral. Ademais, à vista de todo o exposto, tal conduta não afasta a responsabilidade do banco réu diante da falha no sistema de segurança, que poderia ter evitado o dano material à consumidora.

Na forma do art. 85, § 11 do Código de Processo Civil e à luz do Tema Repetitivo 1.059 do STJ, os honorários advocatícios de sucumbência para a parte autora são majorados em mais 5% a seu favor, observando-se a forma de fixação da r. sentença.

- III -

Diante do exposto, pelo meu voto, ***nega-se provimento*** ao recurso, com majoração dos honorários na forma do art. 85, § 11 do CPC.

LUIZ ARCURI
RELATOR