



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000324485

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000660-24.2025.8.26.0673, da Comarca de Flórida Paulista, em que é apelante/apelado APARECIDO FRAILE FERNANDES, é apelado/apelante 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 parcial provimento ao recurso da autora e negaram provimento ao recurso da casa bancária. V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CÉSAR ZALAF (Presidente) E PENNA MACHADO.

São Paulo, 11 de abril de 2026.

LUIS FERNANDO CAMARGO DE BARROS VIDAL
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



Apelação nº 1000660-24.2025.8.26.0673 (Digital)

Apelante/Apelado: Aparecido Fraile Fernandes

Apelante/Apelado: Banco Bradesco S/A

Juiz sentenciante: Dra. Camila Alves de André

Comarca: Flórida Paulista

Voto nº 35.084

Ementa:

Apelação. Golpe da falsa central de atendimento. Contratos bancários. Consumidor que, induzido a erro por pessoa que se passou por preposto da casa bancária, realizou procedimentos solicitados por terceiro. Operações não reconhecidas pela parte autora, consistentes em empréstimos e operações Pix, realizadas na sequência. Fraude. Falha na prestação do serviço relativamente à segurança das informações. Responsabilidade objetiva do réu. Súmula nº 479 do STJ. Art. 14 do CDC. Inexistência de prova de culpa exclusiva da consumidora ou terceiro. Inexigibilidade das operações declarada. Apontamento desabonador perante os órgãos de proteção ao crédito. Danos materiais e morais configurados. Indenização por abalo moral fixada em R\$ 6.000,00. Recurso do réu improvido. Recurso do autor parcialmente provido.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Vistos.

A r. sentença de págs. 220/236, cujo relatório é adotado, assim julgou parcialmente procedente ação proposta por Aparecido Fraile Fernandes contra Banco Bradesco S/A, na qual a parte autora busca a reparação por danos materiais e morais em razão de ter sido vítima de golpe da falsa central de atendimento aplicado por pessoa que se identificou como preposto bancário, nos seguintes termos:

*Ante o exposto, **JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES** os pedidos, com fundamento no artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil, para declarar a inexistência da relação jurídica e a nulidade dos contratos de empréstimo nº 527164997 (fls. 32/34) e nº 527167032 (fls. 35/37), reconhecendo a inexigibilidade de todos os débitos deles decorrentes, presentes e futuros, bem como **CONDENAR** o réu a restituir ao autor, de forma simples, os valores eventualmente descontados em sua conta bancária em razão desses contratos, acrescidos de correção monetária desde cada desembolso e juros de mora de 1% ao mês a contar da citação.*

Confirmo a tutela de urgência deferida às fls. 44-45.

Em razão da sucumbência parcial recíproca, as custas e despesas processuais serão rateadas em quinhões iguais entre as partes. Contudo em razão da vedação contida no artigo 85, §14º do CPC, de compensação dos honorários advocatícios em caso de sucumbência parcial, fixo-os, em 10% do valor dado à causa, para o procurador de cada parte, nos termos do



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

artigo 85, §2º do CPC, observando-se, pois, a justiça gratuita concedida a parte autora.

O autor apela (págs. 240/246) a insistir na procedência da pretensão indenizatória por danos morais pelo valor de R\$ 15.000,00. Explica que o estelionatário se passou por funcionário do banco, obteve acesso a dados pessoais do apelante, realizou três empréstimos - sendo um cancelado pela própria casa bancária e dois efetivamente levados a cabo com transferências via PIX após a efetivação dos empréstimos - e o banco, apesar dos indícios de fraude, permitiu todas essas transações.

Assim, pede a procedência total da ação, argumenta com o vazamento de seus dados pessoais e a inclusão de seu nome nos cadastros dos serviços de proteção ao crédito por débito inexistente e originado da fraude de que foi vítima, narrada na petição inicial.

A casa bancária também apela (págs. 250/263). Aduz ilegitimidade passiva, sustenta que não houve falha alguma na prestação dos serviços, pois a instituição financeira não integrou a cadeia causal do golpe, que foi executado exclusivamente por agentes externos, à sua revelia e sem qualquer utilização de suas estruturas internas.

Pede o reconhecimento das excludentes de responsabilidade: culpa exclusiva de terceiro e da vítima, a afastar sua responsabilidade material e moral imputada na sentença

Argumenta que o sistema de segurança do Bradesco, que opera com mecanismos robustos de autenticação, foi acionado corretamente mediante a utilização das credenciais do próprio autor, o que atesta a regularidade técnica das operações perante a instituição.

Os recursos foram processados e apenas o autor ofertou resposta ao apelo da casa bancária (págs. 270/275 e 276).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

É o relatório.

Nada obsta o conhecimento dos recursos.

O autor narra que é cliente da parte requerida e, no dia 27/3/2025, recebeu ligação de pessoa que se identificou como representante do réu, o que possibilitou ao terceiro fraudador acessar o aplicativo do banco e realizar três empréstimos pessoais, nos valores de R\$ 3.618,43, R\$ 2.212,18 e R\$ 2.009,00, bem como duas transferências via PIX, nos valores de R\$ 3.618,43 e R\$ 2.318,01, destinadas a uma pessoa identificada como Felipe Aguiar de Jesus (pág. 3).

Argumenta que as operações destoam de seu perfil e, ainda assim, nada ou quase nada fez a casa bancária para evitar os prejuízos, pois, após constatar as movimentações, o autor entrou em contato com sua gerente bancária e apenas um dos empréstimos foi estornado.

Para conferir verossimilhança às suas alegações, o autor carrou ao processo: cópia do boletim de ocorrência (pág. 25/26) tão logo percebeu ter sido vítima de golpe, restrição de seu nome perante os órgãos de proteção ao crédito em decorrência de um dos empréstimos impugnado (pags. 27/28), contratos de empréstimo nº 527164997 e 527167032, no valor de R\$ 3.618,43 e R\$ 2.212,18 firmado em seu nome contra sua vontade (págs. 32/34 e 35/37) e extratos bancários e das operações Pix (págs. 38/43).

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.

A legitimidade passiva da casa bancária é manifesta e sendo assim consigne-se desde já que 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).

Extrai-se dos autos que o golpe teve nascedouro em razão de conhecimento de dados prévios da parte autora e da linha informada de seu celular e, como o autor 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 do autor 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 parte 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

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).

rompimento do nexu 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 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.

Corroborar 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:

² As notas de rodapé constantes do original foram suprimidas.

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

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 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 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 do consumidor 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 parte 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



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

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 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, fica mantida a procedência da pretensão declaratória de inexistência da relação jurídica e a nulidade dos contratos de empréstimo nº 527164997 (págs. 32/34) e nº 527167032 (págs. 35/37), reconhecendo-se a inexigibilidade de todos os débitos deles decorrentes (pág. 236).

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 do consumidor, que no caso concreto até viu seu nome nos órgãos de proteção de crédito (págs. 27/28), causando-lhe angústia e desvio produtivo para resolver a questão.

Assim, em que pese o respeito ao entendimento adotado na origem, o pedido indenizatório por danos morais deve ser acolhido e arbitro a indenização em R\$ 6.000,00 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, pois as falhas de segurança do banco restaram comprovadas e além disso o próprio banco reconheceu a anomalia de um dos empréstimos e o anulou em favor do autor ao estornar a primeira TED suspeita e mesmo diante desse claro indicativo de fraude não reverteu as operações subsequentes, destoantes do perfil do seu correntista.

Assim, por todos esses fundamentos, tenho que o valor indenizatório dos danos morais revela-se adequado para a reparação, levando-se em consideração as especificidades do caso acima indicadas, os 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 não pode ser provido, conforme acima especificado.

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



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

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 fixo em 20% sobre o proveito econômico obtido pelo autor, nos termos do §2º do art. 85 do CPC e das regras do Tema Repetitivo nº 1.076 do STJ.

Ante o exposto, voto por dar parcial provimento ao recurso da autora e negar provimento do recurso da casa bancária.

LUÍS FERNANDO CAMARGO DE BARROS VIDAL

Relator

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*”.