



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000149239

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000687-54.2025.8.26.0334, da Comarca de Macauba, em que é apelante/apelado SEBASTIÃO JULIO PAZINI (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado/apelante BANCO BRADESCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 15ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Por maioria de votos, negaram provimento ao recurso do réu e deram provimento ao recurso do autor, com observação, vencido o 2º Desembargador, que declara, e o 4º Desembargador.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores MENDES PEREIRA (Presidente), ELÓI ESTEVÃO TROLY, RODOLFO PELLIZARI E CARLOS ORTIZ GOMES.

São Paulo, 27 de fevereiro de 2026.

ACHILE ALESINA
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Voto nº: 40.485

Comarca: Macaúbal – Vara Única

Apelante/Apelado: Sebastião Júlio Pazini

Apelado/Apelante: Banco Bradesco S/A

EMENTA: DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. RECURSO DE AMBAS AS PARTES. RECURSO DO RÉU NÃO PROVIDO E RECURSO DO AUTOR PROVIDO, COM OBSERVAÇÃO.

I. Caso em Exame

1. Ação declaratória cumulada com anulatória de ato jurídico, restituição de quantia e indenizatória por dano moral. O autor foi vítima de golpe, resultando em transferências via Pix e um empréstimo não reconhecido. A sentença declarou a inexistência do contrato de empréstimo e condenou o réu a restituir R\$ 8.996,00 ao autor.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em verificar (i) a legitimidade passiva do réu para responder à demanda e (ii) a responsabilidade do réu por falha na prestação de serviço, além da majoração da indenização por danos morais.

III. Razões de Decidir

3. RECURSO DO RÉU. PRELIMINAR. Ilegitimidade passiva. Relação de consumo. A legitimidade passiva do réu decorre da própria relação jurídica material discutida nos autos e suposta falha na prestação dos serviços pelo réu. Preliminar afastada.

4. MÉRITO. 3. A relação entre as partes é de consumo, aplicando-se o art. 14 do CDC e a Súmula 297 do STJ. As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos decorrentes de fraudes praticadas por terceiros no âmbito de operações bancárias (fortuito interno), nos termos da Súmula 479 do STJ e do art. 14 do CDC.

5. Após receber ligação de pessoa que se identificou como preposto do réu, foram realizadas transações (transferências e contrato de empréstimo pessoal) que somam o valor de R\$ 14.996,00, todas realizadas em sequência e no mesmo dia e que destoam completamente do perfil econômico do autor, sendo ônus do banco prevenir operações atípicas e

suspeitas.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

6. Houve falha no sistema de segurança da instituição financeira, que não bloqueou movimentações de valores elevado em confronto ao perfil do autor e em série, caracterizando defeito do serviço.

7. Mantida a declaração de inexistência do contrato de empréstimo pessoal nº 3532525665 e a condenação do réu a restituir, de forma simples, o valor de R\$ 8.996,00 ao autor, nos exatos termos da r. sentença singular. Recurso não provido.

8. RECURSO DO AUTOR. Dano Moral. Pretensão à majoração da verba indenizatória. Possibilidade. O precedente do STJ (REsp 2.220.333/DF, 07.10.2025) afasta a tese de culpa concorrente quando a conduta da vítima não implica assunção consciente de risco. Verba indenizatória fixada em R\$ 6.000,00, em primeira instância. Cabível a majoração para R\$ 10.000,00 (dez mil reais). Quantia que se mostra adequada e suficiente para compensar os danos sofridos pelo autor e em observância aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Recurso provido.

9. OBSERVAÇÃO. Em fase de cumprimento de sentença, os cálculos deverão considerar os índices da Tabela Prática do Tribunal de Justiça de São Paulo e juros de 1% ao mês, até 28/08/2024 (art. 5º, II da Lei nº 14.905/2024). A partir de 29/08/2024, incidirá como índice de correção o estabelecido no art. 389, parágrafo único do Código Civil e a taxa de juros legais estabelecida no art. 406, § 1º do mesmo Diploma Legal.

IV. Dispositivo e Tese

10. Recurso do réu não provido e recurso do autor provido, com observação.

Tese de julgamento: 1. As instituições financeiras respondem objetivamente por fraudes no âmbito de operações bancárias. 2. A falha na prestação de serviço bancário justifica a responsabilização e indenização ao consumidor.

Legislação Citada: Código de Defesa do Consumidor, art. 14. Código Civil, art. 927, parágrafo único; art. 389, parágrafo único; art. 406, § 1º. Código de Processo Civil, art. 355, inciso I; art. 373, II; art. 85, § 11.

Jurisprudência Citada:

STJ, REsp nº 2.220.333/DF, Rel. Min. Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, j. 07.10.2025.

TJ-SP, Apelação Cível nº 1047484-62.2022.8.26.0506, Rel. Paulo Alcides, j. 20.05.2024.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Recursos à r. Sentença de fls. 223/230 proferida pela MMa. Juíza de Direito Dra. Fernanda Mendes Gonçalves Damasceno da Vara Única da Comarca de Macaúbal, que nos autos da ação declaratória cumulada com



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

anulatória de ato jurídico, restituição de quantia e indenizatória por dano moral, julgou parcialmente procedentes os pedidos iniciais para declarar a inexistência do contrato de empréstimo pessoal e condenar o réu a restituir ao autor o valor de R\$ 8.996,00, na forma simples. Em razão da sucumbência recíproca, o réu foi condenado a pagar 70% das custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da condenação e o autor foi condenado a arcar com 30% das custas e despesas processuais e honorários advocatícios de 10% sobre o proveito econômico obtido pela instituição financeira.

Recorrem ambas as partes, trazendo argumentos que entendem socorrer seus posicionamentos.

Recursos regularmente processados e respondidos.

É o relatório.

Trata-se de ação declaratória cumulada com anulatória de ato jurídico, restituição de quantia e indenizatória por dano moral ajuizada por Sebastião Júlio Pazini contra Banco Bradesco S/A.

Narra a inicial que, em 30/05/2025, o autor foi vítima de golpe de pessoa que se fez passar por preposto do banco réu e que resultou em diversas transferências via Pix de sua conta bancária que somam R\$ 8.996,00, bem como com um empréstimo no valor de R\$ 6.000,00.

Afirma que dos fatos foi lavrado o Boletim de Ocorrência nº HZ2661-1/2025.

Aduz que as transferências de valores e o empréstimo refogem do seu perfil de consumo e que houve falha na prestação do serviço pelo réu.

Requer, liminarmente, a suspensão da cobrança das parcelas relativas ao empréstimo impugnado. Requer, ainda, a condenação do réu a pagar ao autor a quantia de R\$ 8.996,00, a cancelar o contrato de empréstimo nº 3532525665, a restituir os valores eventualmente descontados na conta bancária do autor e a pagar o valor de R\$ 10.000,00 a título de danos morais.

Às fls. 27/29 foram concedidos os benefícios da assistência



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

judiciária gratuita ao autor e deferido o pedido liminar.

Citado (fls. 34/36), apresentou contestação às fls. 119/150 arguindo, preliminarmente, ilegitimidade passiva, falta de interesse processual e litisconsórcio necessário.

No mérito, alega, em síntese, que o autor foi vítima do "golpe da falsa central de atendimento" ou "golpe do falso funcionário" e que os fatos somente aconteceram por sua negligência e imprudência.

Aduz que as transferências foram realizadas mediante inserção de manual, sem identificação de erro na transação, de forma que não foram feitos acessos fora do padrão na conta do autor.

Afirma a inexistência de falha na prestação de serviço pelo réu e a presença de excludente de responsabilidade por fato de terceiro e culpa exclusiva da vítima.

Nega o dever de indenizar ou restituir.

Requer a improcedência dos pedidos.

Sobreveio réplica às fls. 203/208.

Instadas a especificarem as provas a serem produzidas (fls. 199), as partes requereram a produção de prova oral (fls. 202 e 207).

Nos termos do art. 355, inciso I do Código de Processo Civil, às fls. 223/230 foi prolatada a r. Sentença, consoante acima relatado.

Recurso do réu às fls. 235/255.

Em suas razões, argui, preliminarmente, ilegitimidade passiva.

No mérito, alega, em síntese, que a contratação do empréstimo nº 3532525665, no valor de R\$ 6.000,00 foi formalizada através do Mobilebank, com o uso da senha pessoal e token.

Afirma que o autor em seu depoimento junto à autoridade pessoal afirmou que deu acesso a terceiro a seus dados pessoais.



Aduz a existência de culpa concorrente e a necessidade de compensação de valores.

Sustenta que não cabe ao banco fazer controle da movimentação financeira de seus clientes e que não houve falha na prestação do serviço.

Requer a reforma do decidido.

Contrarrazões às fls. 275/284.

Recurso do autor às fls. 264/271.

Em suas razões, alega, em síntese, que deve ser afastada a culpa concorrente do autor.

Aduz que a verba indenizatória deve ser majorada para R\$ 10.000,00.

Requer a reforma parcial do decidido.

Contrarrazões às fls. 285/304.

É a síntese do necessário.

1) Do Recurso do Réu

Da Preliminar de Ilegitimidade Passiva

Em que pesem os argumentos do réu apelante, de se destacar a sua legitimidade passiva para responder à demanda, vez que mantém e custodia a conta corrente nº 0073296-6, agência 1919 de titularidade do autor de onde partiram as transferências e contratação fraudulentas, em razão de suposta falha na prestação do serviço do banco.

Portanto, a legitimidade passiva do réu decorre da própria relação jurídica material discutida nos autos.

Ademais, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, depreende-se que a relação entre o autor e o réu é de natureza consumerista, configurando-se a instituição financeira como fornecedor de



serviços bancários.

"Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos."

Não bastasse, incide na hipótese o art. 479 do C. STJ que dispõe:

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

Nesse contexto, havendo pertinência subjetiva entre as partes e a correlação entre a suposta falha na atuação do banco apelante e os danos suportados pelo autor, não há como reconhecer a ilegitimidade passiva arguida.

Preliminar rejeitada.

Do Mérito

Narra a inicial que após receber contato telefônico de pessoa que se identificou como gerente do banco réu, informando que haviam efetivado um contrato de empréstimo na conta bancária do autor, esse, acreditando que o falsário realmente era funcionário da instituição financeira, passou os dados de sua senha e, em seguida, verificou a existência de transações financeiras que não reconhece nos valores de R\$ 8.996,00 (Pix) e de R\$ 6.000,00 (empréstimo).

Dos fatos foi lavrado o Boletim de Ocorrência nº HZ2661-1/2025 (fls. 21/22).

A inicial encontra-se acompanhada de extratos bancários (fls. 14/16 e 23/26) e Consulta situação de contrato financeira (fls. 18/20).

Por se tratar de relação de consumo (Súmula nº 297 do STJ), cabia ao réu a prova da regularidade do contrato e das transações em discussão, a teor do artigo 373, II, do CPC e artigo 6º, VIII do CDC.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

O réu apresentou com a contestação "Extrato para Simples Conferência" (fls. 151/184) e demais documentos que são ilegíveis (fls. 185/198), alegando fortuito externo e culpa exclusiva do consumidor.

Em defesa o réu apenas sustenta que faz campanha sobre o golpe da "falsa central de atendimento", bem como discorre sobre culpa exclusiva de terceiro e da vítima, e pondera sobre a realização do empréstimo pessoal e dos Pix serem realizados através de Mobilebank e senha.

Com efeito, consoante se observa, após o contato por telefone do falsário que se identificou como preposto do réu, em 30/05/2025, foram realizadas transações bancárias de forma sequencial na conta do autor e que totalizaram o valor de R\$ 14.996,00. Confira-se (fls. 52/53):

- 0085 – Emprést Pessoal – 2525665 – R\$ 6.000,00;

- 03205 – Transfe Pix – 1045339 – Des: Alan Diniz da Silva - R\$ 2.999,00;

- 03205 – Transfe Pix – 1046481 – Des: Alan Diniz da Silva - R\$ 2.499,00;

- 03205 – Transfe Pix – 1051010 – Des: Alan Diniz da Silva - R\$ 1.999,00;

- 03205 – Transfe Pix – 1051320 – Des: Alan Diniz da Silva - R\$ 1.499,00.

Nota-se que, além do contrato de empréstimo, foram realizadas quatro transferências bancárias, em valores elevados, no mesmo dia e em sequência.

Nesse contexto, cabia à parte ré demonstrar ser do perfil do autor a realização de transferências em valores elevados e num curto espaço de tempo ou, ainda, que tais transações impugnadas estavam em compatibilidade e dentro do limite usual de transferências bancárias ou pix efetuados pelo demandante.

Contudo, limitou-se a alegar que o ocorrido se deu por culpa



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

exclusiva do autor ou de terceiro e que o caso em apreço se trata de fortuito externo.

Ora, meras alegações são inócuas quando desprovidas de documentos probatórios que corroborem com sua tese e sejam aptas a infirmar as assertivas do consumidor.

Além disso, salta aos olhos o somatório das quatro transações realizadas, que somam R\$ 8.996,00, efetuadas, repita-se, em um curto espaço de tempo e de forma sequencial, que refogem ao perfil de consumo do autor, conforme extrato bancário relativo aos meses anteriores (fls. 151/184), o que evidencia a fraude e demonstra a falha no sistema de segurança do apelante.

Dessa forma, constata-se que o sistema de segurança da instituição financeira apelante não atuou com a eficiência exigível, de modo a detectar que as movimentações em comento relativas a transações atípicas e inusuais de valores vultosos, bem como ao empréstimo formalizado no mesmo dia, eram claramente indicativas de fraude.

Evidente que o ineditismo das operações impugnadas estaria a exigir maior eficiência do sistema de segurança da parte ré, porque era imprescindível, na espécie, o bloqueio preventivo das movimentações atípicas de que ora se cogita, com a liberação de questionadas operações tão somente após consulta formal e autorização da correntista, o que não ocorreu.

Houve, efetivamente, grave falha do sistema de segurança da parte ré, a evidenciar o defeito do serviço prestado ao consumidor e a justificar a condenação ao ressarcimento do prejuízo por ele experimentado, em virtude da negligência com que agiu no episódio.

Desta maneira, perfeitamente possível asseverar que as movimentações atípicas em valores exacerbados pugnava pela imprescindível intervenção do réu a fim de impedir os danos experimentados pelo autor, denotando-se, portanto, a falha na prestação de serviços.

Ora, patente que a fraude objeto desta ação constitui fortuito interno, ou seja, previsível no ramo de atuação bancária e que poderia ser



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

evitada pelo réu.

Dessa forma, tem-se que o réu, embora alegue culpa exclusiva de terceiro/vítima, bem como sustente pela culpa concorrente, tem-se que as provas apresentadas nos autos não corroboram com as suas ponderações, haja vista que as operações fraudulentas foram realizadas na conta bancária do autor, de forma contínua.

E o entendimento do Superior Tribunal de Justiça já se posicionou no sentido de que para a aplicação da culpa concorrente “a vítima deveria pressupor, presumir, depreender, suspeitar, pressentir, enfim, inferir que a sua conduta poderia potencializar o risco de sofrer danos. Não é razoável entender que a vítima de um golpe, ao instalar programa de captação dissimulada de dados pessoais em seu dispositivo, sob a orientação de pessoa que dizia ser preposta do banco, assumiu o risco consciente de vir a sofrer danos.”

Confira-se:

“RECURSO ESPECIAL. DIREITO DO CONSUMIDOR. NEGATIVA DE PRESTAÇÃO JURISDICCIONAL. NÃO OCORRÊNCIA. INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. GOLPE DE ENGENHARIA SOCIAL. ACESSO REMOTO (MÃO FANTASMA). PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. DEFEITO CONFIGURADO. CULPA CONCORRENTE. RISCO CONSCIENTE. INEXISTÊNCIA. PREJUÍZOS. DISTRIBUIÇÃO PROPORCIONAL. IMPOSSIBILIDADE. EMBARGOS DE DECLARAÇÃO. CARÁTER PROTELATÓRIO. NÃO CONFIGURAÇÃO. MULTA. AFASTAMENTO. 1. A controvérsia principal dos autos resume-se a saber se é possível considerar a culpa concorrente para fins de distribuição proporcional dos prejuízos, na hipótese em que se constata a existência de falha na prestação de serviço bancário. 2. Não há falar em negativa de prestação jurisdiccional se o tribunal de origem motiva adequadamente sua decisão, ainda que de forma sucinta, solucionando a controvérsia com a aplicação do direito que entende cabível à hipótese, apenas não no sentido pretendido pela parte. 3. A validação de operações suspeitas, atípicas e alheias ao perfil de consumo do correntista deixa à mostra a existência de defeito na prestação do serviço, a ensejar a responsabilização das instituições financeiras. 4. A possibilidade de redução do montante da indenização em face do grau de culpa do agente deve ser interpretada restritivamente, devendo ser admitida apenas naquelas hipóteses em que o agente, por meio de sua conduta, assume e potencializa, conscientemente, o risco de vir a sofrer danos. 5. A teoria do risco concorrente mantém relação direta com a tese da responsabilidade pressuposta. Para a sua adequada aplicação, a vítima deveria pressupor, presumir, depreender, suspeitar, pressentir, enfim, inferir que a sua conduta poderia potencializar o risco de sofrer danos. 6. Não é razoável entender que a vítima de um golpe, ao instalar

programa de captação dissimulada de dados pessoais em seu dispositivo, sob a orientação de pessoa que dizia ser preposta do banco, assumiu o risco consciente de vir a sofrer danos. 7. Na hipótese em que os embargos de declaração objetivam prequestionar a tese para fins de interposição de recurso especial, deve ser afastada a multa do art. 1.026 do Código de Processo Civil. Súmula nº 98/STJ. 8. Recurso especial provido.” (REsp n. 2.220.333/DF, relator Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, julgado em 7/10/2025, DJEN de 13/10/2025) (g.n.).

Destaca-se ainda do julgado que **“a validação de operações suspeitas, atípicas e *alheias ao perfil de consumo do correntista deixa à mostra a existência de defeito na prestação do serviço, a ensejar a responsabilização das instituições financeiras.*”**

Dessa forma, há evidente falha na prestação de serviços da parte ré, já que, se absteve de entrar em contato com o correntista ou mesmo de bloquear operações que evidentemente desbordam daquilo que se convencionou chamar de perfil de consumo.

Não bastasse isso, todas as transferências se deram mediante PIX.

E infralegalmente, no que diz respeito ao denominado PIX, o fornecedor (instituição financeira) ao aderir ao serviço declara ciência dos riscos da utilização de tal plataforma, valendo destacar o risco operacional, consoante art. 88 do Regulamento Anexo à Resolução BCB nº 01/2020:

“Art. 88. Ao aderir ao Pix, os participantes declaram estar cientes de que, em decorrência da natureza de suas atividades, estarão sujeitos, em especial, aos seguintes riscos:

I - operacional, conforme definido no inciso I do art. 2º da Circular nº 3.681, de 4 de novembro de 2013, e regulamentação posterior;”.

A Circular nº 3.681/2013 acima referida dispõe em seu art. 2º:

“Para os efeitos desta Circular, define-se:

I - risco operacional: possibilidade de ocorrência de perdas resultantes dos seguintes eventos:



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

- a) falhas na proteção e na segurança de dados sensíveis relacionados tanto às credenciais dos usuários finais quanto a outras informações trocadas com o objetivo de efetuar transações de pagamento;
- b) falhas na identificação e autenticação do usuário final;
- c) falhas na autorização das transações de pagamento;
- d) fraudes internas(...)"

Logo, inclusive, com fundamento no art. 33, inciso V, do Regulamento do Pix (Resolução BCB nº 01/2020), é dever do fornecedor *“responsabilizar-se por fraudes no âmbito do Pix decorrentes de falhas nos seus mecanismos de gerenciamento de riscos”*.

Portanto, diante da inversão do ônus da prova, quanto à falha na prestação do serviço decorrente do crime de que foi vítima o autor, o risco próprio da prática empresarial da ré impõe o raciocínio de que o golpe exemplificou fortuito interno, inerente à atividade desenvolvida e que não exclui a responsabilidade das instituições financeiras em indenizar o consumidor.

Nesse contexto, aplicável a Súmula nº 479 do C. STJ, no contexto do fortuito interno:

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

Diante do acima narrado, fácil constatar que se trata, pois, de responsabilidade pelo risco da atividade, determinando a referida norma que a responsabilidade é objetiva (independe de culpa), quando a atividade do causador do dano, por sua natureza, implicar risco para o direito de outrem.

O art. 927, parágrafo único, do Código Civil é claro no sentido de que a responsabilidade da ré se insere no risco da atividade.

E tal responsabilidade objetiva somente poderia ser afastada nas hipóteses de caso fortuito ou força maior e de culpa exclusiva da vítima, o que não ocorreu *“in casu”*.

Era imprescindível que a parte ré tomasse as providências necessárias e concretas para prevenir a fraude, o que não ocorreu,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

consagrando-se a falha na prestação dos seus serviços.

Nesse sentido, colaciona-se a jurisprudência deste E. Tribunal de Justiça e desta C. Câmara:

"REPARATÓRIA DE FRAUDE PIX C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. Procedência . Apelo dos réus. Transferência bancária via pix. não reconhecida pela consumidora e de valores incompatíveis com seu perfil de gastos. Verificada a falha na prestação de serviços . Fortuito interno. Responsabilidade objetiva da instituição bancária. Dever de devolução do valor transferido. Dano moral "in ipsa" . Indenização fixada em R\$5.000,00 não comporta redução. Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO." (TJ-SP - Apelação Cível: 1047484-62.2022.8.26 .0506 Ribeirão Preto, Relator.: Paulo Alcides, Data de Julgamento: 20/05/2024, 21ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 20/05/2024) (g.n.).

"RESPONSABILIDADE CIVIL - Indenização por dano moral e material - Indevidas transferências de valores da conta corrente do autor, sem sua necessária autorização, que ocorreram na mesma data do roubo de seu celular - Demanda julgada parcialmente procedente ante o reconhecimento da ocorrência de fraude - Impossibilidade de produção de prova negativa, porque diabólica - Nove transferências bancárias realizadas num único dia, das 6 às 9:40hs, totalizando a subtração de R\$ 28.479,38 - Operações bancárias fora do perfil do cliente - Réu com capacidade técnica para demonstrar a suposta legitimidade das transações, ainda que argumente a infalibilidade e segurança de seu sistema (art. 6º, VIII, CDC e art. 373, II, do CPC) - Falha na prestação do serviço - Responsabilidade objetiva (art. 14 do CDC e Súmula 479 do STJ) - Dever do réu de restituir os valores indevidamente subtraídos do autor - Sentença mantida - Recurso desprovido." (TJSP; Apelação Cível 1015526-88.2022.8.26.0011; Relator (a): Mendes Pereira; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional XI - Pinheiros - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 21/08/2023; Data de Registro: 21/08/2023) (g.n).

"PRINCÍPIO DA DIALETICIDADE Regularidade Razões recursais da ré que impugnam, suficientemente, a sentença Recurso conhecido. REPARAÇÃO PORS DANOS MATERIAIS E MORAIS Ilegitimidade Passiva Não ocorrência Pertinência subjetiva Imputação à financeira de responsabilidade civil por operações irregulares Operações não realizadas pelo autor Transações que fogem do perfil do consumidor Exegese do artigo 14, § 3º, do Código do Consumidor Mantida determinação de devolução de valores, observados aqueles já devolvidos administrativamente, corrigidos do desembolso e com juros da citação Dano moral configurado, com valor mantido (R\$ 10.000,00) Recurso desprovido, com determinações." (TJSP; Apelação Cível 1007638-85.2022.8.26.0361; Relator (a): Vicentini Barroso; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Mogi das Cruzes - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 21/08/2023; Data de Registro: 21/08/2023) (g.n).



Nesse contexto, não sendo comprovada a regularidade dos contratos e transações, deve ser mantida a declaração de inexistência do contrato de empréstimo pessoal nº 3532525665 e a condenação do réu a restituir, de forma simples, o valor de R\$ 8.996,00 ao autor, nos exatos termos da r. sentença singular.

Ante o exposto, NEGA-SE PROVIMENTO ao recurso do réu.

2) Do Recurso do Autor

Pretende o autor o afastamento da culpa concorrente e a majoração da verba honorária para R\$ 10.000,00.

Do conjunto probatório dos autos, infere-se que os dissabores sofridos pelo autor, ultrapassam o mero aborrecimento, diante da realização de operações financeiras ilícitas em sua conta bancária, em razão da falha no sistema de segurança do réu.

Respeitado o entendimento do i. Magistrado sentenciante, e pelas razões acima expostas, não há como aplicar ao caso a culpa concorrente, vez que as provas apresentadas revelam que as operações fraudulentas foram realizadas na conta bancária do autor, de forma contínua e em razão de falha na prestação do serviço do réu que permitiu movimentação financeira que refoge em muito o perfil de operações financeiras do demandante.

Esse é o entendimento que o C. STJ vem seguindo (REsp n. 2.220.333/DF, relator Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, julgado em 7/10/2025, DJEN de 13/10/2025):

Destaca-se ainda do julgado que *“a validação de operações suspeitas, atípicas e **alheias ao perfil de consumo do correntista deixa à mostra a existência de defeito na prestação do serviço, a ensejar a responsabilização das instituições financeiras.**”*

Dessa forma, resta examinar quanto à possibilidade de majoração da verba indenizatória.

Quanto ao valor da indenização, anote-se que, se por um lado



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

o montante arbitrado a título de dano moral não pode ser irrisório, de forma que não sinta o ofensor as consequências de seu ato, por outro lado não pode ser forma enriquecimento do ofendido.

A propósito:

“a indenização por dano moral deve atender a uma relação de proporcionalidade, não podendo ser insignificante a ponto de não cumprir com sua função penalizante, nem ser excessiva a ponto de desbordar da razão compensatória para a qual foi predisposta” (STJ, REsp. nº 318379-MG,/Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, Publicação: DJ 04/02/2002).

A reparação do dano moral não objetiva enriquecer a vítima, mas sim conceder-lhe um lenitivo, além de reprovar a conduta do agente.

Deve, pois, ser fixada em patamar condizente com os danos causados, proporcional ao fato e suas consequências.

A r. Sentença arbitrou a verba indenizatória em R\$ 6.000,00 (seis mil reais) (fls. 229).

Não se pode olvidar que a *mens legis*, no caso de indenização por danos morais, abarca, a um só tempo, a necessidade de se impor uma sanção ao ofensor para evitar a reincidência, diminuindo-se o seu patrimônio, bem como da estipulação de um ressarcimento ao ofendido, de modo a atenuar o mal sofrido, vedado o enriquecimento ilícito.

É neste sentido o entendimento do STJ:

“RESPONSABILIDADE CIVIL DANO MORAL VALOR DA INDENIZAÇÃO. 1. O valor do dano moral tem sido enfrentado no STJ com o escopo de atender a sua dupla função: reparar o dano, buscando minimizar a dor da vítima, e punir o ofensor para que não reincida. 2. Posição jurisprudencial que contorna o óbice da Súmula 7/STJ, pela valoração jurídica da prova. 3. Fixação de valor que não observa regra fixa, oscilando de acordo com os contornos fáticos e circunstanciais. 4. Recurso especial conhecido em parte e, nessa parte, provido”. (REsp nº 550317/RJ, registro nº 2003/0113870-9 , 2ª Turma, Relatora Min. Eliana Calmon, j. em 07/12/2004, DJe de 13/06/2005).

“(…) a indenização por dano moral deve atender a uma relação de proporcionalidade, não podendo ser insignificante a ponto de não cumprir com sua função penalizante, nem ser excessiva a ponto de desbordar da razão compensatória para a qual foi predisposta.” (STJ,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

REsp 318379-MG, Rel. Min. Nancy Andrighi, j. 20.9.01).

Desta feita, a reparação do dano moral não objetiva enriquecer a vítima, mas sim conceder-lhe um lenitivo, além de reprovar a conduta do agente.

Deve, pois, ser fixada em patamar condizente com os danos causados, proporcional ao fato e suas consequências.

Diante disso e consideradas as circunstâncias do caso concreto, o valor da indenização por danos morais deve ser majorado para R\$ 10.000,00 (dez mil reais), quantia que se mostra adequada e em observância aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

Tal quantia atende aos princípios do lenitivo à vítima e do desestímulo ao ofensor e não representa empobrecimento do réu e nem enriquecimento sem causa do autor.

A respeito colacionam-se precedentes nos quais se verifica que a verba indenizatória arbitrada na presente hipótese se encontra em consonância com o entendimento desta C. Câmara em casos semelhantes:

"FRAUDE BANCÁRIA. Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização por danos patrimonial e moral julgada parcialmente procedente para declarar a nulidade do contrato de empréstimo nº 118977999 bem como a inexigibilidade dos débitos dele decorrentes; condenar o réu a restituir os valores descontados da conta do autor e a pagar indenização por dano moral no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), autorizada a compensação desses valores com o acréscimo patrimonial obtido pelo autor após as operações fraudulentas (R\$ 18.786,11, dezoito mil, setecentos e oitenta e seis reais e onze centavos), assim como a cobrança, pelo réu, do montante residual nas vias adequadas. Transações discutidas que fogem do perfil financeiro do consumidor a evidenciar má prestação de serviços. Responsabilidade objetiva da instituição financeira. Dano moral configurado "in re ipsa" ante débitos indevidos da conta do recorrente. "Quantum" fixado pelo juízo de origem que é mantido pois observadas as peculiaridades do caso, bem como os princípios da proporcionalidade, razoabilidade e equidade. Apelo não provido." (TJSP; Apelação Cível 1061777-21.2022.8.26.0576; Relator (a): JAIRO BRAZIL; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de São José do Rio Preto - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/04/2024; Data de Registro: 30/04/2024) (g.n.).

"Ação declaratória cumulada com pedido indenizatório. Ação movida



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

por correntista de instituição financeira, que ao se dirigir a caixa eletrônico localizado no interior de supermercado, foi ludibriado pela atuação de terceiros que aplicaram o golpe da troca de cartões. Valores sacados de sua conta e transações feitas através do cartão de crédito. Restituição daqueles. Transações via cartão de crédito não estornadas. Sentença de procedência em parte. Restituição de valores e indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00. Irresignação das partes. Acolhimento do apelo do autor para majorar a indenização para R\$ 10.000,00, aquém do pretendido. Conduta contraditória do réu. Golpe que não se controverte. Comunicação que deveria ensejar a adoção de procedimentos de segurança visando impedir novas transações fraudulentas. Falha de segurança no serviço prestado. O fato de o caixa eletrônico estar fora de agência não isenta o Banco de responsabilidade. Risco da atividade. Fortuito interno. Súmula nº 479 do STJ. Precedentes inclusive desta Câmara. Situação que extrapola o mero aborrecimento. Recurso do autor parcialmente provido e desprovido o recurso do réu.” (TJSP; Apelação Cível 1000576-27.2023.8.26.0565; Relator (a): Ramon Mateo Júnior; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de São Caetano do Sul - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 23/04/2024; Data de Registro: 24/04/2024) (g.n.).

Dessa forma, deve ser majorada a verba indenizatória para a quantia de R\$ 10.000,00 (dez mil), com correção monetária a partir da publicação deste acórdão, ou seja, do arbitramento (Súmula nº 362 do STJ) e juros moratórios de 1% ao mês a contar da citação, por se tratar de relação contratual (CC, art. 405).

Ante o exposto, DÁ-SE PROVIMENTO ao recurso do autor.

Uma observação deve ser feita.

Os cálculos, em fase de cumprimento de sentença, deverão considerar os índices da Tabela Prática do Tribunal de Justiça de São Paulo e juros de 1% ao mês, **até 28/08/2024** (art. 5º, II da Lei nº 14.905/2024).

A partir de 29/08/2024, incidirá como índice de correção o estabelecido no art. 389, parágrafo único do Código Civil e a taxa de juros legais estabelecida no art. 406, § 1º do mesmo Diploma Legal.

Por fim, majoram-se os honorários sucumbenciais, fixados em favor do patrono do autor, para 11% sobre o valor da condenação, a teor do art. 85, § 11 do Código de Processo Civil.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ante o exposto, **NEGA-SE PROVIMENTO** ao recurso do réu e **DÁ-SE PROVIMENTO** ao recurso do autor, com observação.

ACHILE ALESINA

Relator



Voto nº 40.652
Apelação Cível nº 1000687-54.2025.8.26.0334
Comarca: Macaúbal
Apelante/Apelado: Sebastião Julio Pazini
Apelado/Apelante: Banco Bradesco S/A

Declaração de Voto divergente ao de nº 40.485 do Desembargador
Achile Alesina

Respeitado o entendimento do relator, apresento minha divergência, nos termos a seguir.

Na hipótese dos autos, a parte autora narra ter sofrido golpe efetuado por meio de contato com fraudador que se identificou como “Gerente do Banco Bradesco de Nhandeara-SP” e que, além de realizar empréstimo em sua conta bancária no valor de R\$ 6.000,00 (seis mil reais), o levou a realizar diversas transferências PIX, o montante total de R\$ 8.996,00 (oito mil, novecentos e noventa e seis reais).

Pretende a reparação integral dos danos causados pela alegada falha na prestação de serviços do banco réu, com (i) a declaração de inexistência do débito decorrente do r. empréstimo contratado; (ii) a devolução dos valores eventualmente descontados de sua conta bancária; e (iii) a condenação do banco réu ao pagamento de indenização por danos morais, no montante de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

A r. sentença julgou parcialmente procedente a pretensão do autor, para:

“a) Declarar a inexistência do contrato de empréstimo pessoal nº 3532525665, no valor de R\$ 6.000,00, contratado fraudulentamente em 30/05/2025, determinando ao banco réu que se abstenha definitivamente de efetuar qualquer cobrança relacionada a tal contrato, confirmando a tutela de urgência anteriormente deferida;

b) Condenar o réu BANCO BRADESCO S/A a restituir ao autor SEBASTIÃO JULIO PAZINI, na forma simples, o valor de R\$ 8.996,00 (oito mil, novecentos e noventa e seis reais), referente às transferências via PIX realizadas



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

fraudulentamente em 30/05/2025, bem como eventuais juros, multas e outras despesas decorrentes das operações fraudulentas, valores que serão apurados em cumprimento de sentença mediante apresentação de comprovantes;”

O Banco réu, ora recorrente, sustenta, em síntese, que não houve qualquer falha ou má prestação de seus serviços, mas, pelo contrário, trata-se de caso de culpa exclusiva da vítima e atuação dolosa de terceiros.

Por sua vez, o autor, ora recorrente, sustenta, em síntese, que “o Banco Apelado participou efetivamente da fraude que foi levada a efeito em desfavor do Apelante, que se cuida de uma pessoa com baixa escolaridade, sendo que não está habituada ao uso do Aplicativo do Banco, nunca tendo feito Pix, Internet e/ou WhatsApp, o que significa dizer que ativamente aquele (Banco Apelado) participou da fraude.”

O E. Desembargador Relator negou provimento ao recurso do réu e deu provimento ao recurso do autor, para majorar a verba indenizatória para a quantia de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

Eis o ponto da divergência.

A controvérsia devolvida à apreciação diz respeito à responsabilidade da instituição financeira pela contratação de empréstimo e pelas transferências subsequentes realizadas na conta do apelante, que sustenta ter sido vítima de fraude praticada por terceiros, supostamente com auxílio do próprio Banco réu.

De proêmio, cumpre destacar que, conforme consta do próprio boletim de ocorrência juntado aos autos (fls. 21/22), o apelante confessa expressamente ter fornecido sua senha e demais dados bancários a terceiros, circunstância que permitiu a realização de várias transferências bancárias por meio de PIX e também a contratação de empréstimo pessoal. Veja-se:

“Comparece a vítima noticiando que nesta data entraram em contato com ela pelo telefone (17) 3472-1195 e se apresentaram dizendo tratar-se do gerente representante do Banco do Bradesco da cidade de Nhandeara/SP, no que a vítima acreditou que realmente se tratava de um



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

representante do referido Banco, devido o número ser o mesmo utilizado pela agência, de um telefone fixo. (...) Com isso, a vítima acreditou e passou a senha e os dados de sua conta, quando fora realizado várias transferências bancárias por meio de pix, para pessoa de ALAN DINIZ DA SILVA, nos valores de R\$ 2.999,00, R\$ 2.499,00, R\$ 1.999,00, R\$ 1.499,00 e que ainda realizou um empréstimo pessoal na conta da vítima, um no valor de R\$ 6.000,00, totalizando um prejuízo de R\$ 8.999,00.” - g.n.

A narrativa da própria vítima, portanto, evidencia que a fragilidade na segurança não decorreu de defeito do sistema bancário, ou falha na prestação de serviço pela instituição financeira, mas sim de conduta direta e voluntária do próprio titular da conta, que violou o dever de guarda de seus dados sensíveis, possibilitando a ação de terceiros.

Trata-se, notadamente, de típica hipótese de culpa exclusiva da vítima, que, somada ao dolo de terceiro, constitui a excludente de responsabilidade prevista no art. 14, §3º, II, do Código de Defesa do Consumidor.

Ressalte-se que não há nos autos qualquer comprovação de que os criminosos tenham tido acesso ao sistema da instituição financeira. Inexiste prova de vazamento de dados, de falha de autenticação ou de que a fraude tenha origem em fortuito interno imputável ao réu. Aliás, pelo contrário: o boletim de ocorrência confirma que o próprio consumidor permitiu a vulneração da conta, fornecendo credenciais essenciais de segurança.

Nesse sentido, a jurisprudência desta Colenda Câmara tem reconhecido, reiteradamente, que a engenharia social praticada por terceiros, quando combinada com a falta de cautela do correntista, não caracteriza falha na prestação dos serviços bancários, afastando-se, assim, o dever de indenizar:

“Apelação. Ação de indenização por dano material e moral. Sentença de improcedência. Recurso da parte autora. Falha na prestação de serviços. Inocorrência. A responsabilidade das instituições financeiras, conforme o Código de Defesa do Consumidor (CDC), prevista em caso de falha na prestação dos serviços diante de eventual



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

fortuito interno, não se verifica na presente situação. Fraude que decorreu de ação exclusiva de terceiros e de falta de cautela da autora no ambiente digital. Ausência de indício de vazamento de dados sigilosos das instituições financeiras. A ausência de provas de que o golpe ocorreu em decorrência de falha de segurança – invasão de sistema --, o que configura culpa exclusiva do consumidor e de terceiros. Excludente de responsabilidade prevista no art. 14, §3º, II, do CDC. Sentença mantida, Majoração de honorários advocatícios nesta fase recursal. Recurso desprovido.” (TJSP. Apelação Cível 1010085-67.2024.8.26.0008. Relator Des. Dr. Elói Estevão Trolly. Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado. j. em 12/01/2026)

“Apelação. Ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenização por dano material e moral. Sentença de procedência. Recurso da parte ré. 1. Falha na prestação de serviços. Inocorrência. A responsabilidade das instituições financeiras, conforme o Código de Defesa do Consumidor (CDC), prevista em caso de falha na prestação dos serviços diante de eventual fortuito interno, não se verifica na presente situação. 2. Parte autora que foi contatada por terceiro que se identificara como funcionário da instituição financeira e a orientou a realizar procedimentos, o que foi feito por ela feito voluntariamente. 3. Fraude que decorreu de ação exclusiva de terceiros e de falta de cautela da autora no ambiente digital. Ausência de indício de vazamento de dados sigilosos das instituições financeiras. A ausência de provas de que o golpe ocorreu em decorrência de falha de segurança – invasão de sistema --, o que configura culpa exclusiva do consumidor e de terceiros. Excludente de responsabilidade prevista no art. 14, §3º, II, do CDC. 4. Sentença reformada para julgar improcedente a demanda. Inversão de sucumbência. Recursos providos.” (TJSP.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível 1006709-20.2025.8.26.0564. Rel. Des. Dr. Elói Estevão Trolly. Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado. j. em 08 de setembro de 2025)

A proteção consumerista, ainda que ampla, não alcança o consumidor que, por descuido, entrega a terceiros o acesso irrestrito à sua conta bancária.

Contudo, sob outro aspecto, observa-se que os autos não apresentam prova suficiente de que as operações contestadas foram realizadas a partir do aparelho habitual do autor.

Em casos análogos, esta Câmara admite a declaração de inexigibilidade da contratação quando subsistem dúvidas relevantes quanto à origem do acesso, sobretudo diante de operações atípicas ou fora do padrão ordinário de uso.

Assim, ausente comprovação robusta de que as transações foram efetivamente validadas por dispositivo regularmente vinculado ao agravante, pode-se acolher a pretensão de reconhecimento da inexigibilidade do débito.

Todavia, esse entendimento não se estende ao pedido de indenização por dano moral.

Não se pode admitir que o consumidor, após voluntariamente fragilizar a segurança de sua própria conta, venha a transferir ao banco a responsabilidade pelos efeitos decorrentes de sua conduta, pretendendo ser indenizado por prejuízos causados por sua própria desídia.

Seria inverter a lógica da boa-fé objetiva, premiando quem violou dever básico de cautela.

O dano moral pressupõe ato ilícito imputável ao fornecedor, o que não se verifica no caso concreto: o banco não contribuiu para a fraude, apenas processou operações habilitadas pelo próprio correntista, mediante fornecimento indevido de suas credenciais.

À míngua de ato ilícito, inexistente dever de indenizar.

Assim, embora se possa reconhecer a inexigibilidade do débito por ausência de comprovação suficiente da regularidade do dispositivo utilizado nas



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

transações, não há como acolher o pleito indenizatório, sob pena de estimular comportamento descuidado e transferir à instituição financeira risco que não integra a sua esfera de responsabilidade.

Ante o exposto, pelo meu voto, negava provimento ao recurso do autor e dava provimento ao recurso do Banco apelante para negar a indenização por danos morais, mantida a inexigibilidade dos valores referentes ao empréstimo contratado.

Mendes Pereira
2º Desembargador



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Este documento é cópia do original que recebeu as seguintes assinaturas digitais:

Pg. inicial	Pg. final	Categoria	Nome do assinante	Confirmação
1	19	Acórdãos Eletrônicos	Ana Beatriz de Oliveira	2F3261E9
20	25	Declarações de Votos	Mendes Pereira	2F976516

Para conferir o original acesse o site:

<https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sg/abrirConferenciaDocumento.do>, informando o processo 1000687-54.2025.8.26.0334 e o código de confirmação da tabela acima.