



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

**Registro: 2025.0001303662**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000692-27.2025.8.26.0318, da Comarca de Leme, em que é apelante RICARDO DE PAULA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO BRADESCO S/A.

**ACORDAM**, em 21ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Deram provimento ao recurso. V. U.", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores PAULO ALCIDES (Presidente) E MIGUEL PETRONI NETO.

São Paulo, 15 de dezembro de 2025

**ADEMIR BENEDITO**

**RELATOR**

**Assinatura Eletrônica**



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

**VOTO N° : 57181**  
**APEL.N° : 1000692-27.2025.8.26.0318**  
**COMARCA: LEME**  
**APTE. : RICARDO DE PAULA (JUSTIÇA GRATUITA)**  
**APDO. : BANCO BRADESCO S/A**

Apelação – Ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. indenização por danos materiais e morais – Improcedência – Irresignação - Ligação telefônica realizada por terceiro de má-fé, que tinha ciência dos dados bancários do consumidor – Golpe do funcionário do banco – Falha na prestação do dever de segurança e cuidado de monitoramento do perfil do consumidor, permitindo que, na mesma data, houvesse a realização de 3 operações bancárias não desejadas pelo cliente, em significativo valor – Fortuito inerente à atividade explorada pelo banco – Dano material devido - Dano moral caracterizado – Reconhecido o direito à reparação, cuja verba fixada está alinhada ao comumente arbitrado por esta Câmara Julgadora em casos análogos – Recurso provido – Sentença reformada.

Trata-se de ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. indenização por danos materiais e morais, fundada em transações bancárias não reconhecidas pelo autor, realizadas em sua conta por terceiro fraudador.

Pela r. sentença de fls. 287/294, cujo relatório se adota, o feito foi julgado improcedente, revogada a tutela de urgência antes concedida, e condenado o autor ao pagamento das custas e despesas processuais, arbitrados os honorários advocatícios em 10% sobre o valor da causa atualizado, observada a gratuidade processual.

Os embargos declaratórios opostos (fls. 298/300), foram rejeitados às fls. 301/305.

Apela o demandante (fls. 311/315), arguindo, em resumo, que a sentença não considerou que as transações via “pix” não foram realizadas pelo requerente, mas, sim, por golpistas. Diz que, ao consultar seu saldo, se surpreendeu com a existência de um empréstimo bancário realizado sem anuência sua, e que houve duas tentativas de



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

transferência via PIX, uma no valor de R\$9.999,99, que foi bloqueada, e outra no valor de R\$9.999,98 (um centavo a menos que a anterior) realizada com sucesso pelo golpista, o que denota que sua conta foi invadida por falsários, que se passaram por funcionários do banco, sendo que *"não houve qualquer facilitação por parte do requerente nas transações"*. Para os fins pretendidos na inicial da ação, pede provimento ao recurso.

Recurso tempestivo, isento de preparo, com contrarrazões a fls. 319/329.

É o relatório.

O requerente assevera na inicial que, na data de 21/10/2024, recebeu ligação de pessoa se passando por funcionário da agência do banco réu, para confirmação de uma transação realizada em sua conta, via PIX, para pessoa de nome "Milena", no valor de R\$ 9.999,99, que foi bloqueada. Diz que, em seguida, o suposto funcionário passou a ligação para outra pessoa, que então se apresentou como gerente da agência do banco requerido na cidade de Leme/SP, e pediu para que o requerente fizesse uma nova transferência para pessoa de nome Victor, transação que seria autorizada pelo banco. Durante a ligação, esse tal "gerente" ia informando chaves de acesso ao requerente, o que dava a impressão ao autor de legitimidade da conversa telefônica. Aduz que, desconfiado, consultou sua conta pelo aplicativo do banco onde obteve informação de que foi feito um empréstimo bancário, na mesma data, no valor de R\$10.439,57, e que, ato contínuo, houve a realização de um novo PIX para a conta de "Victor José de Siquei", esse na quantia de R\$9.999,98, operações não autorizadas pelo demandante. Assevera que não assinou qualquer contrato de empréstimo e que tentou resolver a questão de forma extrajudicial, sem sucesso. Pretende que seja declarada a inexigibilidade do débito (R\$10.439,57), posto que não entabulou o aludido contrato de empréstimo, que seja ressarcido dos valores cobrados a esse título, de forma atualizada, e com juros de mora, mais danos morais de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais).

O banco, por seu turno, asseverou sua ilegitimidade passiva para a causa, uma vez que os atos que ensejaram os alegados danos ao autor foram praticados por terceiros golpistas que nenhuma relação tem com o banco requerido, e que em nada contribuiu para a ocorrência dos fatos narrados. Sustentou, ainda, não haver nexos de causalidade entre qualquer conduta sua e os danos que o autor afirma ter suportado, os quais decorreram de culpa exclusiva do requerente-consumidor.

Pois bem.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
PODER JUDICIÁRIO  
São Paulo

A matéria trazida a exame já é conhecida desta C. Câmara Julgadora que teve oportunidade de se pronunciar no julgamento do Agravo de Instrumento n° 2077581-86.2025.8.26.0000, realizado em 10.5.2025, interposto pelo banco réu contra o deferimento da tutela de urgência, que, nos termos do Acórdão colacionado a fls. 274/281, restou desprovido à unanimidade para confirmar a decisão de primeiro grau que determinou a suspensão de cobrança relacionada ao débito questionado pelo autor, sob pena de multa diária, em Julgado que restou assim ementado:

*"Agravo de instrumento – Ação de nulidade de contrato de empréstimo c.c. ressarcimento de valores e indenização por danos morais – Alegação de fraude bancária decorrente de falha de segurança no aplicativo da instituição financeira ré – Tutela de urgência deferida – Contratação de empréstimo bancário e transferência via PIX junto à conta do autor em favor de terceiros fraudadores – Contestação administrativa dos lançamentos não reconhecidos na conta do autor, e lavratura de Boletim de Ocorrência, sem retorno satisfatório do banco – Responsabilidade objetiva do réu pelos danos gerados (STJ, Súm. 479) – Verossimilhança das alegações – Risco de dano processual e material imediato – Tutela deferida com determinação ao réu que suspenda toda e qualquer cobrança relacionada ao débito questionado pelo cliente, sob pena de multa diária bem arbitrada e que fica confirmada nesta instância recursal, até sob pena de perder sua função coercitiva – Recurso desprovido – Decisão mantida."*

No mérito, entretanto, a ação foi julgada improcedente, ao fundamento de que *"(...) não se vislumbra qualquer violação de norma legal ou regulamentar da parte da instituição financeira requerida, que não tinha meios e tampouco obrigação de antecipar o ato criminoso que seria praticado com utilização da referida conta corrente, aparentemente regular."* (fls. 290, último parágrafo, e 291)

Com o devido respeito e acatamento ao entendimento adotado pelo MM. Juízo apelado, a r. sentença comporta reforma.

Com efeito, ainda que não haja comprovação de vazamento de dados, é inegável que o terceiro de má-fé que manteve contato com o autor detinha, de forma indevida, informações sigilosas referentes ao seu vínculo com a instituição financeira ré. Referido terceiro fez menção expressa ao nome do autor, e a ligação telefônica aparentava



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

provir de um número salvo pelo autor em seus contatos do celular como pertencente a funcionário do réu (fls. 21/22 e 23/25 e 26/27), o que conferiu verossimilhança à abordagem fraudulenta.

Ademais, ao alegar o falsário que teria havido um acesso irregular à conta do autor, e que o banco estaria providenciando o respectivo bloqueio, conferiu-se maior aparência de legitimidade à ligação, e que acabou por ocasionar a atuação dos estelionatários com a realização do empréstimo não desejado.

Neste caso, deve-se aplicar também a **teoria do risco profissional**, pois a atividade bancária é permeada pelo risco e, ante a onda de roubos, furtos, fraudes e golpes, perfeitamente previsível o evento danoso ocorrido, não havendo possibilidade de reconhecimento de caso fortuito ou força maior.

É cediço que as instituições financeiras são responsáveis pela segurança do sistema automatizado que implementam. Ora, é dever da instituição requerida que o serviço oferecido por ela seja disponibilizado e prestado com segurança. O apelado foi omisso no seu dever de fiscalização e segurança, na medida em que eventos como estes aqui narrados são cada vez mais corriqueiros, e, ainda, porque não demonstrado qualquer indício de participação na fraude por parte do requerente, a afastar a assertiva de sua culpa exclusiva.

Ora, é notória a existência de práticas ilícitas perpetradas por terceiros, como clonagem de cartões, uso indevido de senhas e outros dispositivos de segurança e nem sempre a transferência, ou o saque indevido, e até mesmo a contratação de empréstimo bancário, como se deu, ocorre em razão de negligência do cliente. Na condição de depositário de recursos de clientes, a instituição bancária tem o dever contratual de zelar pelo numerário depositado em conta.

Se o autor diz não ter autorizado ou anuído ao empréstimo contratado em seu nome, caberia ao banco comprovar ter sido efetivamente o autor quem efetivou a operação bancária e, conseqüentemente, não ter havido defeito de segurança do serviço bancário oferecido por meio de seus contatos diretos. Contudo, desse ônus não se



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

desincumbiu.

Ressalte-se que, nos termos da Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça, o Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras. Além disso, não poderia o requerente produzir prova negativa, qual seja, a autorização para contratado empréstimo. Portanto, caberia ao banco requerido trazer aos autos documentação hábil a demonstrar que a operação foi feita e/ou autorizada pela parte autora, o que falhou em fazer.

Enfim, ao disponibilizar ao público um serviço de *internet banking*, e de aplicativo por celular, o banco requerido deve agir com a cautela necessária a garantir segurança na prestação desse serviço, bem como a prezar pelo sigilo das informações pessoais de seus clientes, o que não se verificou *in casu*, eis que permitiu a atuação de fraudadores.

Ademais, se o serviço prestado pelo banco acarreta risco à segurança do consumidor, patente a violação do disposto no artigo 8º do Código de Defesa do Consumidor, devendo assumir as consequências da falha na prestação de seus serviços.

Ressalte-se que as três (3) movimentações bancárias não reconhecidas pelo apelante, descritas na peça vestibular, foram todas realizadas na conta do cliente na mesma data, destoando do perfil do autor. Tal circunstância, por si só, já seria suficiente para acionar os mecanismos de segurança da instituição financeira, diante da evidente atipicidade e incompatibilidade com a movimentação usual do cliente.

Ainda, não é crível que o autor tenha procurado a Polícia (fls. 23/25) se tivesse efetuado a transação que ora contesta, pois sua conduta tipificaria crime.

Como já referido, consta do boletim de ocorrência que o autor, vítima de fraude bancária, relatou ter sido contatado por pessoa que se apresentou como funcionário do banco, da agência de Leme/Sp, através de



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

ligação telefônica de número que parecia provir da instituição financeira ré. Durante o contato, a referida pessoa, sob o pretexto de conter um suposto acesso irregular à conta bancária do autor, solicitou diversas informações, se utilizando, ainda, de uma segunda interposta pessoa que se apresentou como gerente da agência, dando maior veracidade à situação. Embora seja possível que, diante da boa-fé e do contexto da ligação, o autor tenha fornecido alguma informação que posteriormente tenha sido utilizada pelo fraudador, tal fato não afasta a responsabilidade da instituição financeira.

Portanto, houve falha no sistema de segurança do requerido, até porque o risco inerente à atividade bancária deve ser atribuído à instituição financeira e não ao cliente, admitindo-se o afastamento da responsabilidade civil somente se comprovada a culpa exclusiva ou ao menos concorrente do consumidor, o que não se verifica nos presentes autos.

Assim, o fato de terceiro – a transação ter sido efetivada por fraudador – não exclui a responsabilidade do requerido, pois que esta decorre de sua atividade, sendo a ele inerente. Portanto, deve o réu ser condenado a reparar os danos causados ao autor e, sendo o caso, depois buscar eventual ressarcimento junto ao falsário. Não é essa uma defesa que se oponha à vítima direta do dano, no caso, o requerente.

Desta forma, e principalmente porque o autor não reconhece o empréstimo pessoal firmado, o prejuízo advindo do golpe deve ser suportado pela casa bancária, por ser parte do risco de sua atividade, de modo que se faz necessário se declarar a nulidade do contestado empréstimo bancário no valor de R\$ 10.439,57 (ítem “g”, fls. 11), e condenar o banco réu ao respectivo ressarcimento, de forma simples, daquilo que o autor comprovadamente pagou a esse título, o que deverá ser atualizado monetariamente de cada pagamento, com juros de mora desde a citação pelos índices oficiais vigentes à época.

De outra parte, é evidente a configuração do dano moral diante dos fatos apurados, uma vez que o autor teve contraído empréstimo pessoal em seu nome, sem sua autorização, o que lhe causou abalo emocional e preocupação



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

considerável quanto à possibilidade de resolver o transtorno.

Acresça-se a isso o fato de que o autor agiu de boa-fé, rapidamente comunicando o ocorrido ao banco réu e realizando os procedimentos necessários para o esclarecimento dos fatos junto à instituição financeira, como se verifica da análise dos autos.

Trata-se de situação que ultrapassa o mero aborrecimento cotidiano, atingindo diretamente a esfera psíquica do autor e comprometendo sua estabilidade financeira, o que justifica a reparação pelos prejuízos extrapatrimoniais sofridos.

Demonstrado, então, o ato ilícito, passa-se, agora, à análise do "quantum" a ser fixado.

Não se olvida que a justa reparação dos danos morais sofridos deve abranger três vertentes: (i) caráter punitivo, objetivando penalizar o causador da lesão pela ofensa que praticou; (ii) caráter compensatório, que proporciona ao ofendido algum bem em contrapartida ao mal sofrido e; (iii) caráter preventivo, que busca dissuadir o responsável pelo dano a cometer novamente a mesma modalidade de violação e prevenir que outra pessoa pratique ilícito semelhante.

Em outros termos, deve-se levar em conta o bem jurídico lesado, a magnitude do dano, as condições da vítima, o perfil do ofensor, o seu grau de culpa, o viés coercitivo-compensatório-preventivo da reparação e os princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

À vista destas considerações, e das peculiaridades da hipótese em análise, tem-se que a quantia de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) mostra-se satisfatória à solução do caso, pois, de um lado, não propicia o enriquecimento indevido do autor, nem o estabelecimento de perigosos precedentes que possam transmutar uma pretensão legítima de dor moral em investimento financeiro de alta rentabilidade, e, por outro lado, impele o réu, ao ser assim apenado, a ser mais cuidadoso no exercício de sua atividade,



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

evitando que se repita o quadro retratado nestes autos.

Nesse sentido é o entendimento dessa Câmara de Direito Privado:

**"APELAÇÕES. Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com pedido de indenização por danos materiais e morais. Sentença de parcial procedência. Inconformismo das partes. Fraude praticada por terceiros. Roubo de celular e de cartão de banco. Empréstimo, pagamentos e saques realizados. Utilização indevida de cartão de conta corrente e crédito por criminosos. Transações atípicas caracterizadas. Responsabilidade objetiva por danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operação de natureza bancária (Súmula 479, do STJ). Condenação do réu a restituir ao autor o valor correspondente ao prejuízo causado pelas transações fraudulentas e à indenização por danos morais. Valor da indenização fixada em R\$ 10.000,00 mostra-se adequada para o caso concreto. Sentença reformada. Recurso do autor provido. Recurso do requerido desprovido"** (TJSP; Apelação Cível 1007706-08.2023.8.26.0100; Relator (a): Régis Rodrigues Bonvicino; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 8ª Vara Cível; Data do Julgamento: 04/09/2023; Data de Registro: 04/09/2023);

**"AÇÃO DECLARATÓRIA c.c. INDENIZATÓRIA - ROUBO DE CELULAR - Sentença de improcedência - APELAÇÃO DA AUTORA - Empréstimos realizados, com posterior movimentação dos valores, de forma desconexa com o perfil de consumo da correntista - Falha do dever de segurança e cuidado de monitoramento do perfil da consumidora - Fortuito interno, inerente à atividade explorada pelo Banco - Súmula 479, STJ - Inexigibilidade dos valores contestados - Dano moral - Fatos narrados que extrapolam a esfera do mero aborrecimento - Valor da indenização que deve atender aos critérios da razoabilidade e proporcionalidade - Quantum fixado em R\$ 10.000,00, diante das especificidades do caso concreto. SENTENÇA REFORMADA - RECURSO PROVIDO"** (TJSP; Apelação Cível



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
**São Paulo**

1000991-14.2021.8.26.0069; Relator (a): Fábio Podestá; Órgão Julgador: 21<sup>a</sup> Câmara de Direito Privado; Foro de Bastos - Vara Única; Data do Julgamento: 06/09/2022; Data de Registro: 06/09/2022).

Por oportuno, tratando-se de responsabilidade contratual, referida verba deverá ser atualizada monetariamente a partir da publicação do presente Acórdão, incidindo juros moratórios legais desde a citação.

Assim, julga-se procedente a ação, para o fim de: a) declarar a nulidade do contrato de empréstimo pessoal no valor de R\$10.439,57, celebrado na data de 21.10.2024 (fls. 18), e, por consequência, declarar a inexigibilidade do débito atribuído à responsabilidade do autor (item g, fls. 11) e determinar ao réu que se abstenha de efetuar qualquer forma de cobrança e de negativar o nome do autor por conta desse débito; b) condenar o réu a ressarcir o autor pelos valores por esse comprovadamente pagos em razão do débito reconhecido como indevido, a ser atualizado desde cada desembolso e acrescido de juros de mora desde a citação; c) condenar o réu ao pagamento de indenização por danos morais no importe de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), corrigido desde o arbitramento (prolação deste v. acórdão) e acrescido de juros de mora legais, contados da citação.

Ante o exposto, dá-se provimento ao recurso, nos termos da fundamentação supra.

Em razão do resultado ora proclamado, condena-se o banco réu ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios arbitrados em 10% do valor da condenação.

Ficam as partes advertidas de que a oposição de embargos de declaração protelatórios ensejará a aplicação da penalidade prevista no art. 1.026, § 2º, do Código de Processo Civil.

Para fins de prequestionamento, enfatiza-se que toda matéria devolvida no apelo se encontra prequestionada, com a ressalva de que o magistrado não está obrigado a mencionar expressamente todos os pontos



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

suscitados pelas partes, tampouco a citar nominalmente dispositivos normativos, bastando que o recurso tenha sido fundamentadamente apreciado.

Ademir de Carvalho Benedito  
Relator