



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000069935

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000697-81.2024.8.26.0060, da Comarca de Auriflamma, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelado PEDRO ALVES PEREIRA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 38ª Câmara de Direito Privado 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 SPENCER ALMEIDA FERREIRA (Presidente sem voto), FERNANDO SASTRE REDONDO E LAVÍNIO DONIZETTI PASCHOALÃO.

São Paulo, 9 de fevereiro de 2026.

FLÁVIA BEATRIZ GONÇALEZ DA SILVA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Processo nº: 1000697-81.2024.8.26.0060

Classe: Apelação Cível

Apelante: Banco Bradesco S/A

Apelado: Pedro Alves Pereira

Foro/Vara de origem: Comarca de

Voto n. 4786.

***Ementa:* APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. FRAUDE BANCÁRIA. "GOLPE DA FALSA CENTRAL" E "SPOOFING". SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. MANUTENÇÃO. 1. JUÍZO DE ADMISSIBILIDADE. Pedido de efeito suspensivo prejudicado ante o julgamento do mérito recursal. Ausência dos requisitos autorizadores do art. 1.012, §4º, do CPC. 2. RESPONSABILIDADE CIVIL E FALHA DE SEGURANÇA. Relação de consumo. Incidência da Súmula 297 do STJ. Operações realizadas mediante engenharia social. Contratação de empréstimos vultosos seguidos de transferências imediatas via PIX. Movimentação atípica em conta de titular idoso. Desvio de perfil de consumo. Dever de segurança não observado. O sistema antifraude da instituição financeira deveria ter atuado como barreira de contenção (bloqueio cautelar), o que não ocorreu. 3. FORTUITO INTERNO. A sofisticação da fraude e a falha sistêmica na detecção das transações anômalas afastam as teses de culpa exclusiva da vítima ou de terceiro. A negligência do consumidor ao cair no artil não rompe o nexo causal quando a causa determinante do prejuízo é a ineficácia dos mecanismos de segurança do banco. Responsabilidade objetiva caracterizada. Inteligência da Súmula 479 do STJ. 4. CULPA CONCORRENTE. Inaplicabilidade. A vulnerabilidade do sistema bancário absorve o risco da atividade, tornando irrelevante a discussão sobre concorrência de culpas para fins de mitigação da indenização material. 5. DANOS MORAIS. Configuração. Dano *in re ipsa*. Situação que extrapola o mero dissabor cotidiano e atinge a dignidade do consumidor hipervulnerável, exposto à perda de suas reservas e endividamento indevido. *Quantum* indenizatório mantido em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), valor que atende aos princípios da razoabilidade, proporcionalidade e ao caráter pedagógico-punitivo da condenação. RECURSO NÃO PROVIDO.**



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Trata-se de apelação interposta por **Banco Bradesco S/A** contra a r. sentença de fls. 222/231, proferida pelo Juízo da Vara Única da Comarca de Auriflamma, nos autos da ação declaratória de nulidade contratual e inexigibilidade de débito cumulada com indenização por danos materiais e morais, movida por Pedro Alves Pereira.

O objeto da lide versa sobre a responsabilidade civil da instituição financeira decorrente de fraude bancária conhecida como "golpe da falsa central", na qual o autor, após receber contato telefônico de suposto preposto do banco, teve contratados em seu nome dois empréstimos nos valores de R\$ 18.000,00 e R\$ 2.000,00, seguidos de transferências via Pix a terceiros.

Deu-se à causa o valor de R\$ 35.000,00.

O D. Magistrado *a quo* julgou procedentes os pedidos iniciais, reconhecendo a falha na segurança do serviço e a responsabilidade objetiva do réu. Determinou a declaração de inexistência dos contratos e a inexigibilidade dos débitos, com o retorno das partes ao *status quo ante*, e condenou a instituição financeira ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), além de custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da condenação.

Inconformado, apela o banco réu buscando a reforma integral do julgado. Em suas razões, sustenta a excludente de responsabilidade por culpa exclusiva da vítima, alegando que as transações foram realizadas mediante uso de senha pessoal e intransferível fornecida pelo próprio correntista a terceiros fraudadores, o que caracterizaria fortuito externo e romperia o nexo causal. Subsidiariamente, insurge-se contra a condenação por danos morais, aduzindo a inexistência de ato ilícito.

Não foram apresentadas contrarrazões

É o relatório.

Inicialmente, cumpre afastar o pedido de concessão de efeito suspensivo formulado pela apelante.

Considerando o lapso temporal transcorrido desde a interposição do recurso, resta **prejudicada** a análise do referido pedido. Ademais, o sistema processual civil vigente já disponibiliza à parte instrumento processual próprio e específico para veicular tal pretensão, qual seja, o "*Pedido de Efeito Suspensivo à Apelação*", previsto no § 4º do art. 1.012 do Código de Processo Civil, cabível em situações excepcionais e urgentes. Não houve, no caso em exame, qualquer demonstração de urgência concreta ou risco de dano grave e de difícil reparação que justificasse a concessão antecipada da medida, tampouco foi utilizado o meio processual adequado para sua apreciação autônoma. O pedido, portanto, **resta prejudicado**.

Não assiste razão ao apelante. A r. sentença recorrida deve ser mantida por seus próprios e jurídicos fundamentos, os quais adoto como razão de decidir, acrescendo, contudo, as considerações a seguir para o exaurimento das teses recursais.

De proêmio, impende destacar que a relação jurídica travada entre as partes possui inegável natureza consumerista, enquadrando-se a parte autora no conceito de consumidor (art. 2º do CDC) e a instituição financeira ré no de fornecedora de serviços (art. 3º do CDC).

Tal entendimento encontra-se há muito pacificado pelo C. Superior Tribunal de Justiça, conforme o enunciado da Súmula 297: "*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*".

Fixada essa premissa, a responsabilidade civil do banco apelante é objetiva, nos termos do artigo 14, *caput*, do Código de Defesa do Consumidor. Isso significa que a instituição responde 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, independentemente da existência de culpa.

Adota-se, portanto, a Teoria do Risco do Empreendimento, segundo a qual todo aquele que se dispõe a exercer atividade no mercado de consumo tem o dever de responder pelos eventuais vícios ou defeitos dos bens e serviços fornecidos,

não havendo que se perquirir sobre a conduta subjetiva (dolo ou culpa) do agente, bastando a demonstração do dano e do nexo causal.

A instituição financeira apelante sustenta a tese de excludente de responsabilidade por culpa exclusiva da vítima (art. 14, § 3º, II, do CDC), argumentando que o evento danoso decorreu unicamente da conduta do autor ao fornecer dados e senhas a terceiros fraudadores, o que caracterizaria, na visão do banco, fortuito externo.

O serviço bancário é considerado defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar (art. 14, § 1º, do CDC). A atividade bancária comporta riscos inerentes, devendo aqueles que a exploram prezar pelo máximo de cuidado possível, especialmente diante da notória recorrência de fraudes digitais e golpes sofisticados, como o da "Falsa Central de Atendimento".

No caso em tela, verifica-se que o sistema de segurança do banco falhou em dois momentos cruciais.

Primeiramente, é incontroverso nos autos que o autor, pessoa idosa (67 anos), recebeu ligação proveniente do número (17) 3482-1350, idêntico ao telefone fixo de sua agência bancária. Tal circunstância evidencia o uso da técnica conhecida como “spoofing”, na qual criminosos mascaram o identificador de chamadas para simular o número oficial da instituição e conferir credibilidade ao ardid. Essa sofisticação da fraude quebra a barreira de cautela do homem médio, mormente de consumidor hipervulnerável, induzindo-o a erro justificável ao acreditar que dialogava com prepostos do réu.

Em segundo lugar, e mais grave, competia ao apelante, diante do aparato tecnológico que detém, monitorar transações suspeitas e bloqueá-las preventivamente.

Os extratos e narrativas dos autos demonstram que, no dia 18 de julho de 2024, em exíguo lapso temporal, foram contratados dois empréstimos pessoais na conta do autor, nos valores de R\$ 18.000,00 e R\$ 2.000,00, totalizando a monta de R\$ 20.000,00. Imediatamente após a liberação do crédito, os valores foram dissipados via transferências PIX para terceiros desconhecidos.

Não é crível, tampouco condizente com a segurança que se espera de instituição bancária de grande porte, que o sistema automatizado autorize, sem qualquer bloqueio preventivo ou confirmação adicional robusta, sequência de mútuos que foge ao padrão de vida de aposentado, apenas para esvaziar a conta minutos depois.

Trata-se do fenômeno conhecido como *profile deviation* (desvio de perfil). Se o sistema do banco permite a realização de transações vultosas e atípicas, fugindo ao perfil de consumo da parte autora, resta caracterizada a falha na prestação do serviço por omissão no dever de segurança. O banco, ao lucrar com a facilidade e automação dos meios de pagamento, assume o risco das fraudes perpetradas através deles.

Nesse contexto, a tese de culpa exclusiva da vítima ou de terceiro não se sustenta. A excludente prevista no CDC exige que a culpa seja *exclusiva*. Se o evento danoso só se consumou porque o banco permitiu operações anômalas sem qualquer barreira de contenção, a conduta da vítima (ao fornecer dados sob engano) deixa de ser a causa única e determinante do prejuízo.

Houve, no mínimo, fortuito interno caracterizado pela falha na segurança, o que atrai a responsabilidade objetiva da instituição financeira nos termos da Súmula 479 do 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."

Ademais, caberia ao banco réu o ônus de comprovar que tais contratações faziam parte do perfil usual do consumidor ou que foram validadas por mecanismos robustos de autenticação que garantissem a inequívoca vontade do contratante, ônus do qual não se desincumbiu a contento (art. 6º, VIII, do CDC c/c art. 373, II, do CPC). A mera alegação de uso de senha e token, isoladamente, não supre a falha sistêmica na detecção de operações atípicas em conta de idoso.

Reconhecida a falha na prestação do serviço e a responsabilidade objetiva da instituição financeira, a reparação dos danos materiais é medida de rigor.

Não havendo prova de que as transações reverteram em benefício do correntista, impõe-se a restituição das partes ao *status quo ante*. Portanto, correta a r. sentença ao declarar a inexistência dos contratos e a inexigibilidade dos débitos, determinando o cancelamento das cobranças e a restituição de eventuais valores descontados.

Nesse mesmo sentido, precedentes desta C. Câmara:

“APELAÇÃO - AÇÃO DECLARATÓRIA C.C. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. RESPONSABILIDADE CIVIL - Operações bancárias decorrentes de Fraude - Reconhecimento - Inexigibilidade do débito - Manutenção - Ausência de prova de que a instituição requerida tenha agido com as cautelas necessárias - Falha no sistema de segurança do requerido - Responsabilidade objetiva - Risco da atividade desenvolvida - Fortuito interno - Instituição financeira responsável pela segurança das operações realizadas - Teor da Súmula 479 do STJ - DANO MATERIAL - Condenação do banco réu no ressarcimento dos valores transferidos da conta do autor - Cabimento - DANO MORAL - Ocorrência - Indenização - Cabimento - Acontecimentos que desbordam a esfera do mero aborrecimento - Montante indenizatório fixado em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) - Observância dos princípios da proporcionalidade, razoabilidade e adequação - Sentença de parcial procedência dos pedidos mantida - RECURSO NÃO PROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1000180-71.2025.8.26.0309; Relator (a): LAVINIO DONIZETTI PASCHOALÃO; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro de Jundiaí - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/11/2025; Data de Registro: 18/11/2025)

“RESPONSABILIDADE CIVIL. Empréstimo e compra no cartão de crédito. Operações não reconhecidas. Troca do cartão da autora em supermercado. Lançamentos incompatíveis com o perfil da consumidora. Falha na prestação de serviços pelos réus. Fortuito interno. Inteligência da Súmula 479 do STJ. Sentença mantida. Recurso do réu não provido. DANO MORAL. Indenização devida. Fatos e circunstâncias que ultrapassaram meros dissabores, além da inscrição indevida do nome da autora em cadastros de inadimplentes. Sentença reformada. Recurso da autora provido. RECURSO DA AUTORA PROVIDO, NÃO PROVIDO DO RÉU.” (TJSP; Apelação Cível 1018818-43.2024.8.26.0001; Relator



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

(a): *Fernando Sastre Redondo; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional I - Santana - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 13/11/2025; Data de Registro: 13/11/2025)*

Outrossim, não se há que falar em culpa concorrente da vítima para fins de redução do *quantum* indenizatório ou mitigação da responsabilidade. A responsabilidade objetiva da instituição financeira funda-se na Teoria do Risco Profissional. No confronto entre a negligência do consumidor (que cede ao ardil do estelionatário) e a falha de segurança do banco (que autoriza transação que destoa flagrantemente do perfil), esta última prepondera como causa eficiente e determinante do dano. O sistema bancário é a 'última barreira' de proteção; ao falhar na detecção do “*desvio de perfil*”, a instituição absorve o risco da operação, tornando irrelevante a discussão sobre eventual concorrência de culpas para o desfecho indenizatório material.

Superada a questão da responsabilidade civil e do dever de reparação material, a r. sentença também deve ser mantida no tocante aos danos extrapatrimoniais.

Sobreleva notar que a instituição financeira deve responder pelos constrangimentos e prejuízos imateriais sofridos pelo demandante. A falha na segurança bancária, que permite a contratação de empréstimos vultosos e a subsequente dilapidação do patrimônio do consumidor mediante fraude, gera angústia, aflição e insegurança que extrapolam, em muito, o mero dissabor cotidiano.

No caso específico, a situação é agravada pela condição de hipervulnerabilidade da parte autora, que se viu surpreendida com o comprometimento de sua renda e reservas financeiras em decorrência da inércia do sistema de segurança do banco.

Daí dizer que a condenação pelos danos morais é salutar e impositiva. É desnecessário, inclusive, fazer prova quanto à ocorrência do efetivo abalo psicológico, tendo em vista que, na hipótese, o dano é *in re ipsa*, ou seja, decorre da própria gravidade do fato ofensivo e da falha na prestação do serviço que expôs os dados e o patrimônio do consumidor a risco concreto.

Esse é o entendimento nesta C. Câmara, conforme recentes julgados em casos análogos:

'APELAÇÃO - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MATERIAL E MORAL. RESPONSABILIDADE CIVIL - Autor que foi vítima de golpe [...] Risco da atividade desenvolvida - Fortuito interno - Dever de ressarcimento do prejuízo material - Dano moral - Indenização - Cabimento - Dano in re ipsa que existe somente pela ofensa - Valor fixado em R\$ 6.000,00 (seis mil reais) que bem se ajusta a hipótese - Observância dos princípios da proporcionalidade, razoabilidade e adequação - Sentença de improcedência dos pedidos reformada para procedência - RECURSO PROVIDO.' (TJSP; Apelação Cível 1076055-29.2024.8.26.0100; Relator (a): LAVINIO DONIZETTI PASCHOALÃO; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 10/12/2025).

'INEXISTÊNCIA DE DÉBITO. Aplicação do CDC. [...] Responsabilidade objetiva por fortuito interno decorrente de fraude. Súmula 479 do STJ. Danos materiais comprovados. [...] Dano moral in re ipsa. Caracterizado. Valor indenizatório fixado em observância aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Sentença reformada em parte. RECURSO PROVIDO.' (TJSP; Apelação Cível 1052011-98.2024.8.26.0114; Relator (a): Anna Paula Dias da Costa; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 05/11/2025).

“RESPONSABILIDADE CIVIL. Afastada a ilegitimidade passiva do Banco Cooperativo SICREDI S/A para o feito, declarada na sentença. Fraude perpetrada em detrimento da autora realizada no cartão de crédito. Não é possível reconhecer responsabilidade solidária entre Banco e Cooperativa, conforme entendimento sedimentado pelo C.STJ. Golpe da troca de cartão. Transações realizadas por terceiro. Aplicação do CDC. Operações atípicas, em descompasso com o perfil da requerente. Fraude configurada. Risco da atividade. Responsabilidade objetiva. Fortuito interno. Aplicação da Súmula nº 479 do STJ. Falha no dever de vigilância e segurança às operações bancárias. Precedentes. Invalidez das operações realizadas. Necessário o cancelamento dos encargos cobrados no período. Dano moral in re ipsa. Configurado. Quantum arbitrado em observância dos princípios da proporcionalidade



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

e razoabilidade. Sentença reformada. RECURSO PROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1006718-26.2023.8.26.0281; Relator (a): Anna Paula Dias da Costa; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro de Itatiba - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/10/2025; Data de Registro: 28/10/2025).

Destarte, evidenciado o dever de indenizar, passo à fixação do *quantum* indenizatório.

A fixação do valor deve observar os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, sopesando dois pilares: o reparatório, atento à extensão do dano e às condições pessoais da vítima; e o punitivo-pedagógico, que considera o grau de culpa e o poder econômico do ofensor, servindo de desestímulo a práticas futuras e incentivando o investimento em segurança.

No caso em tela, considerando o porte econômico da instituição financeira apelante, a gravidade da falha de segurança (que permitiu contratações sucessivas fora do perfil) e a necessidade de desestimular a reincidência, entendo que o montante de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), fixado pelo D. Magistrado *a quo*, mostra-se equilibrado e prudente.

A quantia não é irrisória, a ponto de não cumprir sua função pedagógica, nem exorbitante, a ponto de gerar enriquecimento sem causa à parte autora. Portanto, o valor deve ser mantido integralmente.

Vale deixar consignado que o magistrado não está obrigado a rebater, um a um, todos os argumentos apresentados pelas partes. Sua função é fundamentar a decisão de maneira suficiente, abordando os pontos essenciais e relevantes para o deslinde da controvérsia. Desde que a decisão esteja devidamente motivada e enfrente as questões centrais do caso, a ausência de manifestação sobre todas as alegações não configura nulidade, conforme entendimento consolidado pela jurisprudência.

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso de apelação interposto pelo réu, mantendo a r. sentença recorrida por seus próprios fundamentos.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Em razão do desfecho recursal, majoro os honorários advocatícios sucumbenciais devidos pelo apelante em favor do patrono do apelado para 14% sobre o valor atualizado da condenação, nos termos do artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil.

Atentem-se as partes para o detalhe de que a oposição de Embargos de Declaração fora das hipóteses legais ou com efeitos meramente infringentes poderá dar ensejo à imposição da multa prevista no artigo 1026, § 2º, do CPC.

Flávia Beatriz Gonzalez da Silva

RELATORA