



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000080107

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000719-27.2025.8.26.0474, da Comarca de Potirendaba, em que é apelante LUIZ ANTÔNIO DE SOUZA (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados BANCO BRADESCO S/A e MERCADOPAGO.COM REPRESENTAÇÕES LTDA.

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

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ACHILE ALESINA (Presidente sem voto), DIMITRIOS ZARVOS VARELLIS E LÉA DUARTE.

São Paulo, 11 de fevereiro de 2026.

ROSANA SANTISO
Relatora
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1000719-27.2025.8.26.0474

Apelante: Luiz Antônio de Souza

Apelados: Banco Bradesco S/A e Mercadopago.com Representações LTDA

Comarca: Potirendaba

Voto nº 5.444

Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM PEDIDOS DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. IMPROCEDÊNCIA. "GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO". FALHA DE SEGURANÇA DO BANCO CORRÉU CARACTERIZADA. AUTORIZAÇÃO DE TRANSAÇÕES ALHEIAS AO PERFIL DO CORRENTISTA. FORTUITO INTERNO. INEXIGIBILIDADE DAS OPERAÇÕES FRAUDULENTAS. NÃO COMPROVAÇÃO DE DEFEITO NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DA INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO CORRÉ. DANO MORAL NÃO CARACTERIZADO. LESÃO EXTRAPATRIMONIAL CAUSADA PELO CRIME PROPRIAMENTE DITO E NÃO PELA FALHA DO SERVIÇO. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

I. Caso em exame

1. Apelação interposta pelo autor contra sentença que julgou improcedentes os pedidos formulados, afastando a responsabilidade do banco corréu e da instituição de pagamento corré pelas transações contestadas.

II. Questão em discussão

2. As questões em discussão consistem: (i) na ocorrência de falha de segurança e na responsabilidade das instituições financeiras e de pagamento pela reparação dos prejuízos decorrentes; (ii) no cabimento da indenização por danos morais.

III. Razões de decidir

3. Autor que é correntista do banco corréu e foi vítima de modalidade do "golpe da falsa central de atendimento", sendo convencido por supostos servidores do INSS a lhes informar os seus dados pessoais, a pretexto de impedir a suspensão do seu benefício previdenciário, acabando por viabilizar a contratação de empréstimo pessoal e a imediata perda do crédito disponibilizado, através de quatro transferências, via Pix. Autorização de sucessivas

transações, em curto espaço de tempo, de valores consideráveis, incompatíveis com o perfil do correntista.

4. Falha de segurança por parte do banco corréu caracterizada. Fortuito interno. Ausência de culpa exclusiva do autor. Responsabilidade da instituição financeira, nos termos do art. 14 do CDC e conforme entendimento cristalizado na Súmula n. 479 do C. STJ. Acolhimento da pretensão declaratória de inexigibilidade do empréstimo fraudulento que se impõe, assim como a indenização da diferença que fora subtraída dos valores que o autor já possuía em sua conta no banco corréu.

5. Defeito na prestação dos serviços da instituição de pagamento corré não demonstrado. O fato de uma das transferências fraudulentas ter sido destinada à conta mantida na referida instituição não evidencia, por si só, falha de segurança. Improcedência em relação à instituição de pagamento corré mantida.

6. Danos morais não configurados. A falha no serviço, embora materialmente indenizável, não configurou violação aos direitos da personalidade do autor que justifique indenização por danos morais. A lesão extrapatrimonial sofrida foi causada pelo crime propriamente dito, e não pela falha dos serviços bancários, especialmente considerando que na hipótese, embora inexista culpa exclusiva do autor, restou evidenciada a sua falta de cautela.

IV. Dispositivo

7. Recurso parcialmente provido para, em relação ao banco corréu, julgar procedente em parte a ação, a fim de declarar a inexigibilidade do empréstimo fraudulento e condená-lo à indenização da quantia subtraída da conta do autor.

Vistos.

Trata-se de apelação interposta pelo autor contra a r. sentença de fls. 305/311, cujo relatório adoto, com dispositivo assim redigido: "*Ante ao exposto, JULGO IMPROCEDENTES os pedidos iniciais deduzidos por LUIZ ANTÔNIO DE SOUZA em face do BANCO BRADESCO S/A e MERCADO PAGO INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA. Em consequência, JULGO EXTINTO o feito, com fundamento no art. 487, inciso I, do CPC. Arcará a parte autora com o pagamento das despesas processuais e os honorários advocatícios da requerida que fixo em 10% sobre o valor atribuído à causa. Fica suspenso o ônus de sucumbência, nos moldes do art. 98, parágrafo 3º do CPC*".

Sustenta o autor às fls. 315/336 que: a) fora vítima de golpe de engenharia social, pelo qual, em contato telefônico, acabou por fornecer os seus dados pessoais aos criminosos, que se passaram por servidores do INSS e o ludibriaram com a possibilidade de suspensão do seu benefício previdenciário; b) após a ligação, constatou que, sem a sua autorização, fora contratado empréstimo na conta que mantém no corréu Bradesco (R\$ 3.671,54), seguido de quatro transferências, via Pix (R\$ 5.099,97), para terceiros estranhos, sendo três delas também para conta mantida no corréu Bradesco e a última para conta aberta no corréu Mercado Pago; c) não foi levada em consideração no julgamento a sua hipervulnerabilidade; d) houve falha de segurança por parte dos requeridos, dada a ausência de mecanismos para bloqueio preventivo e confirmação das operações, que foram realizadas fora do horário comercial e em desacordo com o perfil do consumidor, além da negligência das instituições financeiras na adoção das medidas para o estorno dos valores subtraídos; e) em decorrência da fraude, tem sofrido descontos mensais em seu benefício previdenciário; f) buscou, sem sucesso, em diversas oportunidades, a solução extrajudicial; g) deve ser reconhecida a responsabilidade objetiva dos requeridos pelas operações atípicas autorizadas, hipótese de fortuito interno, com a consequente declaração de inexigibilidade do empréstimo fraudulento e a restituição das quantias subtraídas e de eventuais parcelas descontadas, além da indenização pelo dano moral, no valor de R\$ 10.000,00. Por essas razões, pede a reforma da r. sentença para que seja julgada procedente a ação.

Contrarrazões do corréu Bradesco às fls. 340/344, pelo desprovimento do recurso.

Contrarrazões do corréu Mercado Pago às fls. 349/362, aduzindo ser parte ilegítima e impugnando a gratuidade judiciária deferida ao autor. No mais, manifestou-se pelo não conhecimento da apelação e, caso conhecida, pelo seu desprovimento.

É o relatório.

Fundamento e decido.

Não se verificando a alegada violação à dialeticidade recursal, haja vista ser possível depreender os fundamentos da insurgência da parte recorrente, e estando preenchidos os demais requisitos de admissibilidade, não há óbice ao conhecimento do recurso interposto.

As alegações genéricas do corrêu Mercado Pago são incapazes de desconstituir a situação de insuficiência de recursos declarada, não se justificando, dessa forma, a pretendida revogação da gratuidade judiciária concedida ao autor (fls. 75/76).

Ademais, não merece guarida a ilegitimidade passiva arguida. As condições da ação, de acordo com a teoria da asserção, devem ser verificadas de maneira abstrata, à luz unicamente das alegações deduzidas na petição inicial. No caso, imputa o autor parte da responsabilidade pela fraude narrada ao corrêu Mercado Pago, instituição na qual mantida uma das contas beneficiárias dos valores transferidos, estando assim devidamente caracterizada a sua pertinência subjetiva, sendo certo que as discussões acerca da efetiva responsabilidade ou não pelos prejuízos alegados concernem ao mérito da causa.

Posto isso, assiste razão parcial ao requerente.

Segundo se observa dos autos, o autor fora vítima de modalidade do denominado "*golpe da falsa central de atendimento*", tendo recebido ligação telefônica dos estelionatários, que se passaram por servidores do INSS e o enganaram com a possibilidade de suspensão de sua aposentadoria por incapacidade (boletim de ocorrência, fls. 70/71). Após fornecer os seus dados aos supostos servidores, constatou a contratação de empréstimo em sua conta no corrêu Bradesco (R\$ 3.671,54, 24/04/2025, fls. 47 e 178/179), cujo crédito foi imediatamente transferido aos criminosos, por sucessivas transferências via Pix, sendo três delas para conta do mesmo banco (beneficiário: João Paulo da Silva Barros – R\$ 1.500,00, às 18h28; R\$ 999,99, às 18h35; e R\$1.499,99, às 18h37, fls. 48/50), e uma para conta mantida no corrêu Mercado Pago (beneficiário: Nicolas Sousa Alves – R\$ 1.099,99, às 18h47, fl. 51).

Respeitado o convencimento do MM. Juízo de primeiro grau, as provas trazidas aos autos corroboram a versão autoral, demonstrando a ocorrência de falha de segurança, *ao menos por parte do corréu Bradesco, em razão da autorização de diversas transações apesar dos indicativos de fraude.*

No caso em análise, verifica-se que foram autorizadas pelo corréu Bradesco sucessivas operações de valores elevados na conta do autor, as quais, pelos elementos constantes dos autos, destoavam do perfil do correntista e, assim, deveriam ter acionado os mecanismos de segurança para coibir a fraude, o que não ocorreu. A contratação de empréstimo seguida da transferência a terceiros, sem vínculo anterior com o requerente - *frise-se, poucos minutos após* - da integralidade do crédito disponibilizado sinalizava fortemente a possibilidade de fraude, suspeita, ademais, acentuada pelos valores das três últimas transferências (R\$ 1.499,99, R\$ 999,99 e R\$ 1.099,99) - *indicando a tentativa dos estelionatários de se esquivarem de eventuais limites para transações.*

Conforme entendimento firmado pelo Colendo Superior Tribunal de Justiça em relação aos golpes de engenharia social, *"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 e das instituições de pagamento"*, devendo, dentre outras circunstâncias, ser consideradas pelos sistemas de proteção à fraude: *"i) as transações que fogem ao perfil do cliente ou ao seu padrão de consumo; ii) o horário e o local em que as operações foram realizadas; iii) o intervalo de tempo entre uma e outra transação; iv) a sequência das operações realizadas; v) o meio utilizado para a sua realização; vi) a contratação de empréstimos atípicos em momento anterior à realização de pagamentos suspeitos"* (REsp n. 2.222.059/SP, relator Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, julgado em 7/10/2025, DJEN de 13/10/2025).

Dessa forma, com fundamento no art. 14 do Código de Defesa do Consumidor e na Súmula n. 479 do Colendo 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"*), restando demonstrada a falha de segurança, deve ser reconhecida a responsabilidade do corréu Bradesco pelos prejuízos da fraude em discussão, pois decorrentes de fortuito

interno. Nesse contexto, as alegações defensivas de que as operações teriam sido validadas pelas credenciais do correntista não são suficientes para demonstrar a culpa exclusiva do consumidor e afastar a responsabilidade do fornecedor (art. 14, §3º, II, CDC).

Quanto ao corréu Mercado Pago, considerando que os elementos dos autos não evidenciam eventual falha de segurança que lhe possa ser atribuída, não se afigura possível responsabilizá-lo pela reparação dos prejuízos reclamados. A circunstância de uma das transferências fraudulentas ter sido destinada à conta mantida na referida instituição de pagamento não caracteriza, por si só, o defeito na prestação dos seus serviços, não restando demonstrada eventual demora injustificável para acionamento dos mecanismos de devolução e tampouco eventual inobservância das normas na abertura da conta.

Impõe-se, portanto, a reforma da r. sentença para, *em relação ao corréu Bradesco*, declarar a inexigibilidade do empréstimo fraudulento e condená-lo a indenizar ao autor a diferença que acabou transferida aos criminosos, não a partir do crédito disponibilizado, mas dos valores que mantinha em sua conta, equivalente a R\$1.428,43 (soma das transferências: R\$ 5.099,97; crédito disponibilizado: R\$3.671,54, fl. 176).

Caso venha a ser demonstrado, na fase executiva, o desconto de parcelas do empréstimo fraudulento, por certo, os respectivos valores deverão ser devolvidos pelo corréu Bradesco ao autor, na forma dobrada (art. 42, parágrafo único, CDC), pois verificada a violação da boa-fé objetiva, em seu dever de proteção, em conformidade com o entendimento adotado pela Corte Especial do Superior Tribunal de Justiça no EREsp 1.413.542/RS (que alterou o posicionamento anterior, assentando que a repetição em dobro exige apenas que a conduta do fornecedor viole a boa-fé objetiva, independentemente do elemento volitivo, com efeito somente para as cobranças posteriores a 30/03/2021).

Em relação à indenização por dano moral, não assiste razão ao requerente.

No caso, a falha de segurança no serviço, em que pese indesejável e *materialmente* indenizável, não criou uma anormal ofensa aos direitos

da personalidade, não se extraindo dos autos a ocorrência de circunstâncias mais gravosas à parte autora – *não restou demonstrado, por ex., o alegado desconto indevido sobre o benefício previdenciário do requerente (fls. 46/47 e 176).*

Não se ignora a inconveniência da necessidade de ajuizamento de ação para corrigir a falha do banco corréu, porém cuida-se de incômodo próprio do cotidiano, do qual ninguém está imune em uma sociedade de riscos, não sendo fator suficiente para a indenização pretendida.

Salienta-se que os danos morais experimentados pelo correntista não decorrem *diretamente* do ato praticado pela instituição financeira, mas sim do ato dos terceiros que cometeram a fraude. O corréu, apesar de ter falhado na prestação do seu serviço, não pode ser responsabilizado pelos danos extrapatrimoniais causados pelo crime propriamente dito, especialmente na hipótese em exame, na qual, embora inexista culpa exclusiva do requerente, restou evidenciada a falta de cautela por parte deste.

Ante o exposto, ***dou provimento em parte*** ao recurso interposto para, *em relação ao corréu Bradesco*, julgar parcialmente procedentes os pedidos formulados: (i) declarando a inexigibilidade do empréstimo fraudulento (R\$3.671,54, 24/04/2025), devendo o corréu providenciar o necessário para baixa do contrato e se abster de qualquer medida de cobrança em relação ao autor; e (ii) condenando o corréu a indenizar a diferença subtraída da conta do autor, correspondente a R\$1.428,43, com correção monetária desde o débito e juros de mora a partir da citação. Na hipótese de vir a ser demonstrado o desconto de parcelas do empréstimo fraudulento, também fica o corréu condenado a restituir os respectivos valores, em dobro, com correção monetária desde os desembolsos e juros de mora a partir da citação - *a remuneração por juros deverá ser feita pela SELIC, nos termos do decidido pelo C. STJ no Tema Repetitivo 1368, até a geração de efeitos da Lei n. 14.905/2024, quando então a atualização monetária será feita pelo IPCA, enquanto os juros serão calculados pela SELIC, abatendo-se o valor do IPCA.*

Mantido o decreto de improcedência *em relação ao corréu Mercado Pago.*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Caracterizada a sucumbência recíproca, as custas e despesas processuais deverão ser divididas igualmente entre o autor e o corréu Bradesco. Vedada compensação (art. 85, §14, CPC), responderão as partes pelos honorários devidos ao advogado adverso, sendo: (i) 20% sobre o proveito econômico obtido ao advogado do autor (valor do empréstimo declarado inexigível e valor a ser indenizado/restituído); (ii) 10% sobre o valor pretendido a título de indenização por dano moral ao advogado do corréu Bradesco; e (iii) 10% sobre o valor atualizado da causa ao advogado do corréu Mercado Pago – *observada a gratuidade judiciária concedida ao requerente*.

Atentem as partes para o detalhe de que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes dará ensejo à imposição da multa prevista pelo art. 1.026, §2º, do Código de Processo Civil.

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim (Súmulas nº 211 do Superior Tribunal de Justiça e nº 282 do Supremo Tribunal Federal).

ROSANA SANTISO
RELATORA