



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000106015

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000734-59.2025.8.26.0453, da Comarca de Pirajuí, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelado SIDNEY ZOLEZZI (ASSISTÊNCIA JUDICIÁRIA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 20ª Câmara de Direito Privado 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 ROBERTO MAIA (Presidente sem voto), ÁLVARO TORRES JÚNIOR E LUIS CARLOS DE BARROS.

São Paulo, 19 de fevereiro de 2026.

LIDIA REGINA RODRIGUES MONTEIRO CABRINI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº 5150 - 20ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO
Apelação Cível nº 1000734-59.2025.8.26.0453
Comarca: Pirajuí – 1ª Vara Cível
Juiz de Direito: Raphael Correia Lima Alves De Sena
Apelante: Banco Bradesco S.A
Apelado: Sidney Zolezzi

EMENTA: Direito do Consumidor. Apelação Cível. Fraude eletrônica bancária. Contratação não reconhecida de empréstimo e transferências via PIX. Relação de consumo. Responsabilidade objetiva da instituição financeira. Fortuito interno. Dano material indenizável. Inexistência de abalo moral indenizável. Recurso parcialmente provido.

I. Caso em exame

Apelação cível interposta por Banco Bradesco S/A contra sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos formulados por Sidney Zolezzi em ação de declaração de inexistência de relação jurídica c/c indenização por danos materiais e morais, para reconhecer a inexistência do contrato de empréstimo nº 9512650, determinar a responsabilidade do banco pelas transferências eletrônicas fraudulentas realizadas em favor de terceiros, e condenar ao pagamento de indenização por danos morais. O autor alegou que foi vítima de golpe mediante falsa central telefônica e engenharia social, resultando na contratação indevida de empréstimo e transações bancárias não autorizadas. A sentença também determinou a devolução dos valores e a compensação de eventuais diferenças entre as partes.

II. Questão em discussão

Há três questões em discussão: (i) definir se a instituição financeira responde pelos danos materiais oriundos de fraude bancária perpetrada por terceiros em ambiente digital; (ii) estabelecer se há responsabilidade pelo pagamento de indenização por danos morais em virtude da fraude ocorrida; (iii) avaliar se estão presentes os requisitos legais para afastar a responsabilidade objetiva da instituição financeira, especialmente diante de alegação de culpa exclusiva do consumidor.

III. Razões de decidir

PRELIMINAR. Princípio da dialeticidade observado. Preliminar rejeitada.

MÉRITO. Aplica-se o Código de Defesa do Consumidor à relação jurídica entre as partes, nos termos da Súmula 297 do STJ, sendo o banco fornecedor de serviços e o autor destinatário final. A responsabilidade civil do banco é objetiva, conforme art. 14 do CDC, sendo irrelevante a identificação dos autores da fraude quando verificada falha na segurança do serviço prestado. As operações realizadas

foram atípicas em relação ao perfil de consumo do autor e foram concretizadas sem autorização, evidenciando falha na prestação do serviço bancário, caracterizando fortuito interno. A instituição financeira não demonstrou a adoção de mecanismos eficazes de detecção de fraude e de monitoramento de padrões transacionais, violando o dever de segurança e previsibilidade regulado pela Resolução BCB nº 1/2020. O banco não logrou êxito em afastar a sua responsabilidade, tampouco comprovou culpa exclusiva do consumidor ou compatibilidade das operações com o perfil da conta. A fraude foi viabilizada por meio de engenharia social, com utilização de canal fraudulento visualmente semelhante ao oficial, o que gera legítima expectativa de segurança por parte do consumidor. O dano material está comprovado, sendo devida a restituição dos valores e a recomposição do estado anterior ao evento lesivo. Inexiste comprovação de dano moral relevante, autônomo e concreto. A ocorrência de fraude bancária, por si só, não configura abalo moral indenizável, conforme precedentes do STJ (REsp n. 2.161.428/SP; AgInt nos EDcl no REsp n. 2.121.413/SP). A atuação do autor, ainda que involuntária, contribuiu para o evento, o que enfraquece o nexo de causalidade necessário à configuração do dano extrapatrimonial. A jurisprudência desta C. Câmara é pacífica no sentido de que o dano moral não é presumido em hipóteses de fraude bancária sem demonstração efetiva de abalo à dignidade do consumidor.

IV. Dispositivo e tese
Recurso parcialmente provido.

Tese de julgamento: “1. Aplica-se a responsabilidade objetiva à instituição financeira nas hipóteses de fraude eletrônica quando demonstrada falha no dever de segurança dos serviços prestados. 2. A falha na prestação do serviço bancário caracteriza fortuito interno, o que não exime a instituição financeira da responsabilidade pelos danos materiais sofridos pelo consumidor. 3. O prejuízo financeiro oriundo de fraude bancária, por si só, não configura dano moral indenizável, exigindo-se a demonstração de circunstâncias excepcionais que transcendam os meros dissabores. 4. A participação do consumidor na fraude, ainda que induzido por engenharia social, pode afastar a indenização por danos morais, quando não comprovado abalo relevante à esfera extrapatrimonial.”

Dispositivos relevantes citados: CF/1988, art. 5º, V e X; CDC, arts. 2º, 3º, 6º, 14, §3º; CC, art. 927; CPC, arts. 85, §11; 1.012; 1.026, §2º. Resolução BCB nº 1/2020.

Jurisprudência relevante: STJ, Súmula 297 e Súmula 479; STJ, REsp 2.161.428/SP, Rel. Min. Nancy Andrighi, Rel. p/ acórdão Min. Moura Ribeiro, j. 11.03.2025; STJ, AgInt nos EDcl no REsp 2.121.413/SP, Rel. Min. Raul Araújo, j. 16.09.2024; TJSP, Apelação Cível 1007378-50.2024.8.26.0001, Rel. Álvaro Torres Júnior, j. 10.03.2025; TJSP, Apelação Cível



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

1106538-79.2023.8.26.0002, Rel. Sandra Galhardo Esteves,
j. 23.05.2025. TJSP, Apelação Cível
1027347-72.2024.8.26.0576, Rel. Vicentini Barroso, j.
09.04.2025.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação (fls. 150/183) interposto por Banco Bradesco S/A contra a r. sentença proferida às fls. 139/146, que julgou parcialmente procedentes os pedidos formulados por Sidney Zolezzi na ação ajuizada em face do Banco Bradesco S/A, para declarar a inexistência do contrato de empréstimo nº 9512650, no valor de R\$ 26.548,63, determinar que as transferências de R\$ 8.900,00 para Gustavo Henrique Da Silva Gomes e de R\$ 200,00 para Phillip Vieira Gonçalves fossem suportadas pelo réu, com o retorno das partes ao estado anterior e a restituição, pelo autor, do valor remanescente do empréstimo, a ser apurado em liquidação de sentença.

O réu também foi condenado ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00, além das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% sobre o proveito econômico, integrada pela r. decisão que deferiu tutela provisória para suspensão dos descontos questionados.

Em apelação, Banco Bradesco S/A alega, em síntese, (i) a necessidade de concessão de efeito suspensivo ao recurso, diante do risco de lesão grave e de difícil reparação e a obrigatoriedade de restituição integral do valor do empréstimo, com retorno das partes ao status quo ante e compensação de valores, para evitar enriquecimento sem causa; (ii) no mérito, a inexistência de falha na prestação do serviço, sustentando culpa exclusiva do consumidor, que teria fornecido dados pessoais, senhas, cartões e permitido acesso de terceiros à sua conta bancária; (iii) a caracterização de fortuito externo decorrente de fraude praticada por terceiros mediante engenharia social, afastando a responsabilidade objetiva da instituição financeira; (iv) a inaplicabilidade da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça; (v) a



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

inexistência de nexos causal entre a conduta do banco e os danos alegados; **(vi)** a improcedência dos danos materiais reconhecidos; e **(vii)** a improcedência do pedido de indenização por danos morais ou, subsidiariamente, a redução do valor arbitrado.

Pretende a reforma da r. sentença para julgar improcedentes os pedidos iniciais ou, subsidiariamente, para assegurar a restituição integral do valor do empréstimo com compensação dos valores devidos.

Foram apresentadas contrarrazões (fls. 191/198) pelo apelado Sidney Zolezzi, sustentando, em preliminar, a violação ao princípio da dialeticidade recursal. No mérito, pugnou pela manutenção integral da r. sentença, sustentando a responsabilidade objetiva da instituição financeira, a caracterização de fortuito interno, a falha na segurança do serviço bancário, a inexistência de culpa exclusiva do consumidor e a adequação do valor fixado a título de danos morais.

Recebe-se o recurso em ambos os efeitos (art. 1.012, caput, do CPC).

O apelo foi distribuído por prevenção a esta Relatoria devido ao julgamento do Agravo de Instrumento nº 2118471-67.2025.8.26.0000.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

O apelo é tempestivo, foi respondido e o preparo foi recolhido.

Primeiramente, não se verifica a alegada violação do princípio da dialeticidade, suscitada pelo apelado.

O princípio da dialeticidade recursal impõe ao recorrente o ônus de evidenciar os motivos de fato e de direito suficientes à reforma da decisão



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

combatida, trazendo novas argumentações capazes, em tese, de infirmar todos os fundamentos do decisum que se pretende modificar, sob pena de não ter conhecido seu recurso.

No caso, considero suficientemente rebatidos os fundamentos da r. sentença, não havendo que se falar em violação do princípio da dialeticidade, de modo que o recurso será conhecido.

Reunidos os pressupostos objetivos e subjetivos de recorribilidade, conheço do presente recurso e o recebo em seus regulares efeitos. Passo ao exame do mérito recursal.

O recurso comporta parcial provimento.

Cuida-se de ação declaratória de inexistência de relação jurídica c/c indenização por danos materiais e reparação por danos morais, ajuizada por Sidney Zolezzi, ora apelado, em face de Banco Bradesco S/A, ora apelante, na qual se alegou a ocorrência de fraude bancária consistente na contratação não reconhecida de empréstimo pessoal e na realização de transferências eletrônicas em favor de terceiros.

Constou da inicial que o apelado mantinha junto ao apelante a conta corrente nº 15778-3 e a conta salário nº 12152-5, ambas vinculadas à agência nº 66. Alegou que, em 15.01.2025, recebeu ligações telefônicas de números associados à instituição financeira, nas quais foi informado acerca de suposta transferência de valor elevado e da contratação de empréstimo pessoal, fatos que negou ter realizado. Ao acessar o aplicativo bancário, constatou o crédito de empréstimo pessoal no valor de R\$ 26.548,63, vinculado ao contrato nº 519512650, bem como a realização de transferências via PIX nos valores de R\$ 8.900,00, R\$ 200,00 e R\$ 640,00, em favor de terceiros estranhos à relação contratual, sendo a última debitada da conta salário.

Sustentou que não forneceu senhas, não realizou autenticação biométrica, nem autorizou qualquer operação, tendo imediatamente contatado a

agência bancária para bloqueio das transações, além de registrar boletim de ocorrência e comparecer pessoalmente ao banco em busca de esclarecimentos, sem obtenção de solução administrativa. Relatou, ainda, que passou a evitar a movimentação da conta e providenciou a portabilidade de seus proventos previdenciários para outra instituição financeira. Informou que, não obstante as reclamações, houve o débito da primeira parcela do empréstimo, no valor de R\$ 1.523,61, razão pela qual requereu tutela de urgência para suspensão das cobranças, além da declaração de inexistência do contrato, restituição dos valores transferidos e compensação por danos morais.

A controvérsia recursal resume-se em: (i) responsabilidade civil da instituição financeira por fraude eletrônica decorrente de falha sistêmica em seu ambiente digital, com alegação de culpa exclusiva do consumidor (art. 14, § 3º, II, do CDC); (ii) ausência de falha na prestação do serviço, com alegada inaplicabilidade da Súmula 479 do STJ; e (iii) legitimidade da condenação ao pagamento de indenização por danos morais e a manutenção do respectivo quantum.

Conquanto esta Relatora, em situações análogas, tende a exigir padrão mais elevado de comprovação para configuração do nexo causal nas hipóteses de responsabilidade civil por fraude bancária, especialmente quando existe alguma participação da vítima no evento, em atenção ao princípio da colegialidade e à posição consolidada desta C. 20ª Câmara de Direito Privado, adoto, no caso concreto, a aplicação da responsabilidade objetiva da instituição financeira.

Preliminarmente, cumpre registrar que a relação jurídica estabelecida entre as partes configura típica relação de consumo, nos termos dos artigos 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor. O banco apelante é fornecedor de serviços bancários, e os apelados, destinatários finais desses serviços, enquadram-se no conceito de consumidores. A matéria encontra-se pacificada pela Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça: "*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*".



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Nestes termos, a dinâmica dos fatos demonstra falha relevante na prestação de serviço, tendo em vista que o autor foi surpreendido, em 15 de janeiro de 2025, por contatos telefônicos provenientes de números que aparentavam vinculação com a instituição financeira requerida e, em um primeiro momento, foi questionado acerca da realização de transferência bancária de valor elevado, prontamente negada pelo autor.

Posteriormente, novas ligações indicaram a suposta contratação de empréstimo e a realização de movimentações financeiras, fatos que despertaram desconfiança, uma vez que o autor não possuía saldo compatível nem havia autorizado qualquer operação. Ao acessar o aplicativo bancário, constatou, então, a liberação indevida de crédito em sua conta corrente, bem como a realização de transferências para contas de terceiros desconhecidos. Ressalte-se que o autor não forneceu senhas, não realizou autenticação por biometria, tampouco firmou contrato eletrônico ou acessou links suspeitos, evidenciando que as operações foram concretizadas à revelia de sua vontade.

Diante da efetiva constatação da fraude, buscou imediatamente contato com a agência bancária, solicitou o bloqueio das transações, registrou boletim de ocorrência e adotou medidas para mitigar os prejuízos, sem, contudo, obter solução administrativa eficaz, o que culminou no ajuizamento da presente demanda.

Tal circunstância justifica o reconhecimento da obrigação de reparar os prejuízos materiais sofridos pela vítima, nos termos do art. 14 do CDC e da Súmula 479 do STJ.

O mecanismo de segurança da instituição financeira mostrou-se falho ao permitir a contratação de empréstimo pessoal no valor de R\$ 26.548,63 e, no mesmo dia, efetuar transferências de R\$ 8.900,00 e R\$ 200,00. Tal vulnerabilidade viabilizou a fraude e evidencia falha sistêmica no serviço prestado – o chamado **fortuito interno**, nos termos do art. 14 do CDC.

proteger os dados do consumidor, mas também **facilitou a prática da fraude por engenharia social**, ao permitir o acesso e o redirecionamento a canal não autorizado, mas visualmente idêntico aos meios oficiais de atendimento.

A jurisprudência é firme ao reconhecer o dever de indenizar nesses casos. Neste sentido, já decidiu esta C. Câmara:

RECURSO – Apelação – Pretensão à redução do valor da indenização por dano moral – Sentença não concedeu tal verba à autora apelada – Recurso não conhecido neste ponto.
RESPONSABILIDADE CIVIL – Indenização – Operações bancárias realizadas pela autora mediante orientação dos fraudadores – Golpe da falsa central de atendimento - Sentença que reconheceu a inexigibilidade e determinou a devolução dos valores – Insurgência do Banco réu - Responsabilidade objetiva do réu e que também decorre do risco da atividade explorada – Falha na prestação do serviço bancário – Inexistência das excludentes do § 3º do art. 14 do CDC: prova de que o defeito inexistente ou culpa exclusiva da consumidora ou de terceiros – Responsabilidade civil configurada – Operações realizadas dissonantes do perfil de consumo da correntista – Inexigibilidade do débito e danos materiais devidos – Sentença mantida.
HONORÁRIOS RECURSAIS - Cabimento – Majoração dos honorários advocatícios de 10% para 15% do valor atualizado da condenação, nos termos do art. 85, § 11, do CPC.
Recurso desprovido, na parte conhecida. (TJSP; Apelação Cível 1007378-50.2024.8.26.0001; Relator (a): Álvaro Torres Júnior; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional I - Santana - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 10/03/2025; Data de Registro: 11/03/2025)

DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO INDENIZATÓRIA. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO O BANCO CORRÉ PARCIALMENTE PROVIDA E DO AUTOR
Apelação Cível nº 1000734-59.2025.8.26.0453 -Voto nº 5150 MAY

DESPROVIDA COM OBSERVAÇÃO QUANTO AOS HONORÁRIOS. I. Caso em Exame Ação indenizatória alegando fraude via WhatsApp que resultou em transferência de numerário para golpistas. Sentença improcedente, anulada em apelação, com nova sentença condenando apenas o banco corréu a indenizar danos materiais e morais. II. Questão em Discussão 2. A questão em discussão consiste em determinar a responsabilidade dos réus na fraude ocorrida, bem como a existência de culpa concorrente do autor. III. Razões de Decidir 3. A relação entre as partes é de consumo, aplicando-se a responsabilidade objetiva do CDC. O banco falhou ao permitir a criação de conta sem segurança adequada, mas a conduta imprudente do autor também contribuiu para o golpe. 4. A culpa concorrente não afasta a responsabilidade do banco por danos materiais, mas exclui a indenização por danos morais, dada a imprudência do autor. IV. Dispositivo e Tese 5. Parcial provimento ao recurso do banco requerido, afastando a indenização por danos morais e mantendo a condenação por danos materiais. Recurso do autor desprovido, com observação quanto aos honorários. Tese de julgamento: 1. A responsabilidade objetiva do fornecedor não é afastada por culpa concorrente do consumidor para danos materiais. 2. Culpa concorrente pode excluir indenização por danos morais. Legislação Citada: CDC, art. 14, §3º; CPC, art. 85, §11; art. 373, II. Jurisprudência Citada: TJSP, Apelação Cível 1086563-05.2022.8.26.0100, Rel. Roberto Maia, 20ª Câmara de Direito Privado, j. 27.11.2023. (TJSP; Apelação Cível 1136161-25.2022.8.26.0100; Relator (a): Roberto Maia; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 28ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/03/2025; Data de Registro: 24/03/2025)

Golpe da falsa central telefônica. Dano moral e material. Relação de consumo, súmula 297 do STJ. Transações indevidas com uso de cartão. Contexto dos autos que revela falha na prestação dos
Apelação Cível nº 1000734-59.2025.8.26.0453 -Voto nº 5150 MAY



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

serviços. O risco da atividade deve ser suportado pelo fornecedor, artigo 14 do CDC. Contexto probatório que autoriza o reconhecimento da responsabilidade civil do requerido. Restituição dos valores devida. Recurso desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1033700-93.2023.8.26.0405; Relator (a): Luis Carlos de Barros; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro de Osasco - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/04/2025; Data de Registro: 25/04/2025)

Ademais, nota-se que o requerido-apelante apresentou impugnação genérica quanto à legitimidade das transações, o que não se sustenta frente à consistência lógica do conjunto probatório apresentado pelo autor (histórico de transações, boletim de ocorrência – conforme fls. 18/38) e à ausência de contraprova técnica por parte da instituição.

O dano material está demonstrado e foi corretamente reconhecido na origem, com observância dos consectários legais cabíveis, para que as partes retornem ao status quo ante.

Compete à instituição financeira, nos termos do art. 14, § 3º, do Código de Defesa do Consumidor, demonstrar fato que exclua sua responsabilidade, inclusive eventual culpa exclusiva do consumidor. Em casos de fraude eletrônica, esse ônus envolve a comprovação de que a operação realizada guardava plena compatibilidade com o perfil transacional do cliente.

Não basta alegar que a transação foi validada por meio de senha ou dispositivo de segurança. É essencial que o fornecedor do serviço apresente elementos concretos demonstrando que o valor, a frequência, o horário, o destino e a forma da operação estavam em conformidade com os hábitos previamente registrados do consumidor.

A inexistência de mecanismos eficazes de detecção de desvios desse padrão de comportamento caracteriza falha na prestação do serviço, por ausência de monitoramento preventivo, devendo ser atribuída ao fornecedor a



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

responsabilidade pelo evento lesivo.

Presume-se o vício no serviço quando a instituição, embora detentora das informações e dos meios técnicos, deixa de comprovar que a transação se inseria no padrão usual do consumidor e, portanto, não apresentava qualquer anormalidade que justificasse bloqueio ou confirmação adicional.

A fraude, nessas condições, não decorre de comportamento autônomo do consumidor, tampouco do uso de canal sabidamente irregular, mas sim de falha de segurança imputável à própria instituição, que permitiu a interceptação por terceiros. Configura-se, assim, vício na prestação do serviço, nos moldes do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, caracterizando-se o chamado fortuito interno.

É exatamente o que se verifica nos autos: o contato inicial foi originado em canal oficial da instituição, e o ambiente fraudulento subsequente reproduzia dados contratuais do consumidor, circunstâncias aptas a gerar confiança legítima na autenticidade do atendimento.

As operações realizadas em janeiro de 2025 (empréstimo e transferências PIC) sem precedentes no histórico da conta do autor, representam exatamente o tipo de transação "atípica ou não compatível com o perfil do cliente" que a Resolução BCB nº 1/2020 determina que seja identificada pelos sistemas de gerenciamento de risco.

A ausência de qualquer tipo de alerta, bloqueio preventivo ou confirmação adicional para transações que representavam praticamente a totalidade dos recursos disponíveis da consumidora demonstra que o banco apelado não implementou adequadamente a solução de gerenciamento de risco de fraude exigida pela regulamentação.

O banco apelante não demonstrou possuir mecanismos capazes de identificar estas transações claramente atípicas, limitando-se a alegar

genericamente a regularidade do acesso, sem apresentar evidências técnicas de que sua solução de gerenciamento de risco estava funcionando adequadamente conforme determinado pela Resolução BCB nº 1/2020. O descumprimento desta obrigação regulamentar específica caracteriza falha objetiva na prestação do serviço que enseja o dever de reparar os danos causados ao consumidor.

A tentativa da instituição financeira de afastar a obrigação, sob alegação de que não foi a destinatária final dos valores desviados, tampouco afasta o dever de indenizar. A responsabilidade decorre do vício na prestação do serviço, em especial da falha no dever de segurança no ambiente digital disponibilizado aos consumidores, independentemente de eventual enriquecimento direto.

Diante do exposto, restando demonstrada a falha na prestação do serviço e caracterizado o fortuito interno, impõe-se a **manutenção da condenação**, porquanto em conformidade com o entendimento consolidado sobre a responsabilidade objetiva do fornecedor nas hipóteses de fraude originada em seus próprios canais.

Contudo, no tocante aos danos morais, não se evidenciam os pressupostos necessários para sua configuração. A participação ativa do autor na concretização do golpe, ainda que induzido em erro, enfraquece o nexo de causalidade com eventual abalo à esfera extrapatrimonial.

Conforme entendimento sedimentado pelo Superior Tribunal de Justiça nas 3ª e 4ª Turmas, o dano moral não se configura de forma presumida (*in re ipsa*) em casos de fraude bancária, exigindo-se a comprovação efetiva do abalo anímico sofrido pelo consumidor (REsp n. 2.161.428/SP, relatora Ministra Nancy Andrighi, relator para acórdão Ministro Moura Ribeiro, Terceira Turma, julgado em 11/3/2025, DJEN de 4/4/2025. e AgInt nos EDcl no REsp n. 2.121.413/SP, relator Ministro Raul Araújo, Quarta Turma, julgado em 16/9/2024, DJe de 1/10/2024).

Embora reconhecida a falha na prestação dos serviços bancários, consubstanciada na ausência de mecanismos eficazes de prevenção à fraude praticada por meio da falsa central de atendimento, tal circunstância, por si só, não conduz automaticamente à reparação extrapatrimonial.

A configuração do dano moral exige mais do que a constatação de descumprimento normativo ou vulnerabilidade do sistema de segurança. Impõe-se, sobretudo, a demonstração de lesão concreta e relevante aos direitos da personalidade.

A responsabilidade objetiva da instituição financeira, firmada pela jurisprudência nos moldes do CDC, justifica-se quanto aos prejuízos patrimoniais sofridos em decorrência da fraude, uma vez que a falha na segurança dos serviços prestados permitiu a consumação do golpe. No entanto, essa mesma lógica não se transfere, de forma automática, ao plano moral. A reparação por dano moral pressupõe a comprovação de consequências efetivas que transcendam os dissabores naturais de um prejuízo financeiro, ainda que relevante.

No caso, a situação vivenciada pelo autor —embora lamentável— não se revelou capaz de atingir, de forma direta e significativa, a dignidade, a honra, a imagem ou qualquer outro atributo da personalidade. Não há nos autos prova de que o episódio tenha provocado exposição vexatória, comprometimento da subsistência, retração social, sofrimento psíquico duradouro ou outro desdobramento com grau de intensidade suficiente para caracterizar ofensa indenizável à esfera moral.

Ressalte-se, ademais, que a fraude envolveu interação direta do autor com os fraudadores, sob a falsa aparência de suporte institucional, sem que tenham sido adotadas condutas mínimas de verificação ou desconfiança razoável. Ainda que vítima da prática delituosa, o autor contribuiu causalmente para a consumação do prejuízo, convencido da legitimidade do atendimento.

e na comunicação preventiva de riscos, não extrapolou os limites do ilícito administrativo nem demonstrou reiteração dolosa ou menosprezo à integridade dos clientes. Ausente prova de abalo relevante e específico à esfera íntima do autor, mostra-se inadequado presumir o dano moral a partir da mera ocorrência de fraude bancária.

A reparação, nesse cenário, deve restringir-se à recomposição dos danos materiais efetivamente comprovados, sem extensão automática ao campo extrapatrimonial.

Neste sentido, já decidiu este E. TJSP:

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. FRAUDE BANCÁRIA. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS. FORTUITO INTERNO. SÚMULA 479 DO STJ. DANO MATERIAL. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. I. Caso em exame. Autora vítima de golpe da falsa central de atendimento que resultou em transferências bancárias indevidas e contratação fraudulenta de empréstimo. Instituições financeiras demandadas por falha na prestação do serviço. II. Questão em discussão. A questão em discussão consiste em: (i) saber se existe responsabilidade das instituições financeiras pelos danos materiais sofridos pela autora em decorrência de fraude perpetrada por terceiros; (ii) saber se o evento danoso gerou dano moral indenizável; (iii) saber como deve ser distribuído o ônus sucumbencial. III. Razões de decidir. A fraude bancária perpetrada por terceiros, ainda que mediante participação involuntária da vítima ao fornecer seus dados e senhas, caracteriza fortuito interno, não eximindo as instituições financeiras da responsabilidade objetiva, nos termos da Súmula 479 do STJ. O sistema de segurança das instituições deve ser capaz de identificar e impedir transações atípicas que fogem ao padrão habitual do consumidor. **A responsabilidade das**

instituições financeiras decorre do risco do negócio, sendo irrelevante a participação do consumidor quando induzido por meio de fraude. Contudo, o mero dissabor decorrente de prejuízo patrimonial, sem demonstração de ofensa excepcional à dignidade da pessoa humana, não configura dano moral indenizável. IV. Dispositivo. Preliminares da Nubank rejeitadas. Recursos dos réus desprovidos. Recurso da autora parcialmente provido para determinar a distribuição dos ônus sucumbenciais integralmente aos réus. Tese de julgamento: 1. As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes praticadas por terceiros no âmbito de operações bancárias. 2. O prejuízo financeiro decorrente de fraude bancária, por si só, não configura dano moral indenizável, exigindo-se a comprovação de circunstâncias excepcionais que ultrapassem o mero dissabor. Legislação Citada: CF/1988, art. 5º, incisos V e X; CC, art. 927; CDC, arts. 7º, parágrafo único; 14; 25, §1º; CPC, arts. 85, §11; 86, parágrafo único. Jurisprudência Citada: STJ, Súmula 479; STJ, REsp 2.161.428/SP, Terceira Turma, Rel. Min. Nancy Andrighi, rel. p/ acórdão Min. Moura Ribeiro, j. 11.03.2025; STJ, AgInt nos EDcl no REsp 2.121.413/SP, Quarta Turma, Rel. Min. Raul Araújo, j. 16.09.2024. PRELIMINARES REJEITADAS. RECURSOS DOS RÉUS NÃO PROVIDOS. RECURSO DA AUTORA PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1106538-79.2023.8.26.0002; Relator (a): Sandra Galhardo Esteves; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 23/05/2025; Data de Registro: 23/05/2025 - destaquei)

PRELIMINAR – NULIDADE – Alegação de sentença extra petita – Descabimento – Decisão que examinou o pedido nos limites apresentados pela parte – Vício não caracterizado – Rejeição. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS – Fraude bancária – Golpe da falsa central telefônica – Autor que
Apelação Cível nº 1000734-59.2025.8.26.0453 -Voto nº 5150 MAY

permitiu transações bancárias por terceiro fraudador – Operações, contudo, que fogem do perfil financeiro do correntista – Má prestação de serviços caracterizada – Responsabilidade objetiva do Banco (art. 14, CDC) – Devolução dos valores mantida – Dano moral não configurado – Consumidor que concorreu para o evento – Indenização afastada – Recurso parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1027347-72.2024.8.26.0576; Relator (a): Vicentini Barroso; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de São José do Rio Preto - 8ª Vara Cível; Data do Julgamento: 09/04/2025; Data de Registro: 11/04/2025)

Por conseguinte, o reconhecimento da falha no serviço, portanto, impõe a reparação do dano material efetivamente constatado. De outro lado, não legitima, por si só, a pretensão compensatória por dano moral, diante da ausência de elementos que justifiquem essa extensão.

Por derradeiro, deixo de fixar honorários advocatícios recursais, nos termos do Tema Repetitivo 1.059 do C. STJ, que estabeleceu: “A majoração dos honorários de sucumbência prevista no art. 85, § 11, do CPC pressupõe que o recurso tenha sido integralmente desprovido ou não conhecido pelo tribunal, monocraticamente ou pelo órgão colegiado competente. Não se aplica o art. 85, § 11, do CPC em caso de provimento total ou parcial do recurso, ainda que mínima a alteração do resultado do julgamento ou limitada a consectários da condenação”.

Com relação ao prequestionamento, basta que as questões tenham sido enfrentadas e solucionadas no voto, como ocorreu, sendo desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais. Não obstante, para que não se alegue cerceamento de direito de recorrer, dou por prequestionados todos os dispositivos legais referidos na fase recursal.

Registre-se que eventual oposição de embargos de declaração com intuito manifestamente protelatório está sujeita à pena prevista no artigo 1.026, §2º, do Código de Processo Civil.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ante o exposto, **voto por dar parcial provimento** ao recurso da instituição bancária, apenas para afastar a condenação ao pagamento de indenização por danos morais no caso.

LIDIA REGINA RODRIGUES MONTEIRO CABRINI

RELATORA

Assinatura Eletrônica