



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000244385**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000864-64.2025.8.26.0060, da Comarca de Aurifloma, em que é apelante SANTA NUNES DE ARRUDA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado 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: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores MENDES PEREIRA (Presidente sem voto), CARLOS ORTIZ GOMES E ACHILE ALESINA.

São Paulo, 20 de março de 2026.

**RODOLFO PELLIZARI**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



Apelação Cível – Digital

Processo nº 1000864-64.2025.8.26.0060

Comarca: Vara Cível do Foro de Auriflamma

Magistrado prolator: Dr. Pedro Henrique Batista dos Santos

Apelante: Santa Nunes de Arruda (Justiça Gratuita)

Apelado: Banco Bradesco S/A

Voto nº 24097

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. FRAUDE BANCÁRIA. GOLPE DA FALSA CENTRAL. TÉCNICA DE SPOOFING. FRAUDE INCONTROVERSA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. SÚMULA 479 DO STJ. DANOS MORAIS. QUANTUM INDENIZATÓRIO. MANUTENÇÃO DO VALOR FIXADO. PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE. RECURSO DESPROVIDO.

1. Fraude bancária incontroversa. A ocorrência da fraude bancária restou incontroversa nos autos, uma vez que o Banco requerido não interpôs recurso em face do capítulo da sentença que reconheceu sua responsabilidade objetiva pela ocorrência do golpe, limitando-se a Apelante a insurgir-se exclusivamente contra o quantum indenizatório fixado a título de danos morais.

2. Responsabilidade objetiva da instituição financeira. A responsabilidade civil das instituições financeiras por fraudes praticadas por terceiros no âmbito de operações bancárias é objetiva e decorre da Teoria do Risco do Empreendimento, configurando fortuito interno inerente à própria atividade bancária, nos termos da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça.

3. Fraude mediante técnica de spoofing. Restou demonstrada a ocorrência de fraude bancária perpetrada mediante técnica de spoofing de chamada, na qual fraudadores clonaram o número telefônico oficial da agência bancária para induzir a vítima a fornecer informações pessoais, viabilizando transferência via PIX no valor de R\$ 1.500,00 e compras no cartão de crédito totalizando R\$ 4.123,30.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

4. Quantum indenizatório. Manutenção. O valor de R\$ 3.000,00 fixado a título de danos morais observou os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, considerando a extensão do dano, as condições socioeconômicas e culturais dos envolvidos, as condições psicológicas das partes e as circunstâncias do caso concreto, mostrando-se adequado para compensar os danos sofridos e impor caráter punitivo-pedagógico à instituição financeira. RECURSO DESPROVIDO.

Trata-se de apelação interposta pela requerida na “*ação de indenização por danos materiais e morais*” (sic), cujos pedidos foram **JULGADOS PARCIALMENTE PROCEDENTES** os pedidos para: a) condenar o requerido a restituir a parte autora dos valores relativos ao PIX de R\$ 1.500,00, realizado no dia 13/06/2025 bem como cancelar os encargos financeiros, juros e multas eventualmente descontados/cobrados em razão da conta ter ficado com saldo negativo; b) determinar que o requerido proceda o cancelamento dos lançamentos na fatura do cartão de crédito da autora, do dia 13/06/2025, das compras descritas em Inicial (fls. 4) e encargos dela decorrentes, restituindo eventuais valores eventualmente debitados relativos aos lançamentos respectivos; c) Condenar o requerido ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 3.000,00, com correção monetária a partir da presente sentença e juros de mora desde o evento danoso. Condenou o requerido ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios fixados em 10% do valor da condenação.

Inconformada, a autora Apelante alega que a sentença de primeiro grau, embora tenha reconhecido acertadamente a responsabilidade objetiva da instituição financeira e julgado procedente a ação para restituir os valores subtraídos mediante fraude bancária e condenar ao pagamento de danos morais, arbitrou quantum indenizatório irrisório e desproporcional, no valor de R\$ 3.000,00, merecendo reforma para majoração.

Sustenta que o magistrado a quo incorreu em error in judicando ao fundamentar que "o cenário de transtorno foi favorecido pela conduta da parte autora", o que equivale a imputar culpa concorrente à vítima de forma inadmissível. Argumenta que a responsabilidade da instituição financeira por fraudes praticadas por terceiros é objetiva e decorre da Teoria do Risco do Empreendimento, tratando-se de fortuito interno nos termos da Súmula 479 do STJ, sendo risco inerente à atividade bancária que não pode ser transferido ao consumidor.

Aduz que não houve culpa exclusiva ou concorrente de sua parte, porquanto foi vítima de golpe sofisticado mediante técnica de spoofing de chamada, fazendo aparecer o número do próprio banco em seu telefone, além de os fraudadores deterem seus dados sigilosos, conferindo credibilidade à fraude. Ressalta sua condição de hipervulnerabilidade, sendo pessoa idosa de 75 anos, moradora de zona rural, de poucos recursos e conhecimento tecnológico limitado, sem sequer possuir smartphone, não podendo dela se exigir discernimento técnico para identificar fraude complexa viabilizada por falha de

segurança do próprio banco, que permitiu vazamento de dados e não implementou barreiras eficazes contra transações incompatíveis com seu perfil.

Pondera que culpar a vítima representa revitimização e viola a essência protetiva do Código de Defesa do Consumidor, sendo a responsabilidade pelo evento danoso integral e exclusiva do Apelado. Afirma que o valor de R\$ 3.000,00 é irrisório e não cumpre adequadamente o duplo caráter da indenização por danos morais, sendo ínfimo para compensar a angústia, temor e insegurança vividos ao ter sua aposentadoria subtraída, conta negativada e ser ameaçada com cobrança de dívida fraudulenta.

Assevera que, sob o prisma punitivo-pedagógico, a condenação mostra-se aviltante para uma das maiores instituições financeiras do país, não representando sanção alguma e incentivando a negligência dos deveres de segurança, tornando economicamente mais vantajoso pagar indenizações irrisórias que investir em sistemas robustos de prevenção a fraudes. Defende que a manutenção do valor fixado atenta contra os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, falhando em desestimular a reiteração da conduta lesiva.

Requer, assim, a reforma parcial da sentença para majorar a condenação por danos morais para quantia não inferior a R\$ 5.000,00, ou valor superior que a Colenda Câmara entenda justo e adequado, bem como a majoração dos honorários advocatícios sucumbenciais em sede recursal, nos termos do art. 85, § 11, do Código de Processo Civil.

Recurso tempestivo, bem processado e contrariado às fls. 178/186).

### **É o relatório.**

Santa Nunes de Arruda ajuizou ação em face do Banco Bradesco S/A visando à reparação por danos materiais e morais decorrentes de fraude bancária. Narrou ser pessoa idosa, com 75 anos de idade, mantendo conta corrente nº 0013184-9 na agência 1920 da instituição ré. Relatou que, em 13/06/2025, recebeu ligação do número (17) 3482-1350, correspondente à agência bancária da requerida, cujo interlocutor identificou-se como funcionário da instituição e informou que terceiros estariam tentando aplicar golpe em seu cartão de crédito, oferecendo auxílio para bloqueá-lo e evitar prejuízos. Aduziu que, abalada com o prejuízo iminente e por residir em área rural sem possibilidade de deslocamento rápido à agência bancária, confirmou suas informações pessoais, maliciosamente extraídas pelo malfeitor. Alegou que os fraudadores realizaram PIX de R\$ 1.500,00, deixando a conta bancária com saldo negativo, além de compras com o cartão de crédito nº 4551831108156327 no valor total de R\$ 4.123,30. Requereu a restituição dos valores enviados via PIX, bem como dos encargos financeiros do saldo negativo, cancelamento e restituição das compras realizadas via cartão de crédito e indenização por danos morais no importe de R\$ 5.000,00.

Os benefícios da justiça gratuita foram deferidos, assim como parcialmente o pedido de tutela antecipada para determinar

que a parte requerida se abstinhasse de efetuar a cobrança das quatro transações impugnadas no cartão de crédito e dos encargos delas decorrentes, no prazo de 5 dias, bem como a proibição da negativação do nome da autora em relação a esses débitos.

O requerido apresentou contestação alegando preliminarmente ilegitimidade passiva e ausência de interesse de agir. No mérito, rechaçou os argumentos da autora, enfatizando a inexistência do dever de indenizar ante a excludente de culpa exclusiva da vítima e a ausência de danos morais, pugnando pela improcedência dos pedidos.

Instadas as partes a especificarem provas, a autora apresentou réplica e ambas pleitearam o julgamento antecipado.

Pois bem.

Primeiramente, ressalto que meu posicionamento pessoal quanto à matéria é pela inexistência de dano moral em casos desta natureza, em razão da quebra da relação de causalidade entre a conduta do fornecedor e o dano experimentado pela consumidora.

Entendo que, quando a vítima fornece voluntariamente suas informações pessoais e senhas aos fraudadores, ainda que induzida a erro por golpe sofisticado, rompe-se o nexu causal entre a eventual falha de segurança do banco e o prejuízo efetivamente sofrido. O dano moral, nesta hipótese, decorreria diretamente da ação criminosa de terceiros, e não de conduta atribuível à instituição financeira, afastando-se, portanto, o dever

de indenizar a esse título.

Contudo, no caso em análise, o Banco Apelado não interpôs recurso contra o capítulo da sentença que reconheceu sua obrigação de indenizar por danos morais, quedando-se inerte quanto a este ponto específico. A insurgência recursal limitou-se à parte autora, que pretende a majoração do quantum indenizatório.

E conforme se depreende da sentença de fls. 191/200, restou demonstrado que a autora foi vítima de golpe sofisticado mediante técnica de spoofing de chamada, na qual o fraudador se utilizou da técnica de clonagem do número telefônico oficial da instituição bancária, conforme foto de fls. 22. A responsabilidade da instituição financeira por fraudes praticadas por terceiros, nos termos da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça, é objetiva e decorre da Teoria do Risco do Empreendimento, configurando fortuito interno inerente à própria atividade bancária.

O Juízo a quo, ao analisar os fatos narrados na inicial de fls. 1/13, consignou que em 13/06/2025 a autora recebeu ligação do número (17) 3482-1350, correspondente à agência bancária, cujo interlocutor identificou-se como funcionário da instituição e informou que terceiros estariam tentando aplicar golpe em seu cartão de crédito. Abalada com o prejuízo iminente e por residir em área rural sem possibilidade de deslocamento rápido à agência bancária, conforme consta de fls. 18/21 e 43/4, a requerente confirmou suas informações pessoais, sendo posteriormente vítima de transferência via PIX no valor de R\$

1.500,00 e compras no cartão de crédito nº 4551831108156327 no valor total de R\$ 4.123,30.

A sentença reconheceu a ausência de comprovação pelo Banco requerido, conforme contestação de fls. 91/122 e documentos de fls. 25/91 e 123/174, de que a ligação recebida forneceu informações que somente a instituição financeira detinha. Ficou evidenciado que o fraudador utilizou técnica de spoofing de chamada, fazendo aparecer o número da agência bancária no aparelho da autora, tratando-se de aparelho simples (não smartphone), presumindo-se que a autora nunca havia se utilizado de meios digitais/eletrônicos para movimentar sua conta bancária, conforme fls. 22.

No que tange ao valor da indenização por danos morais, a autora pretende, por meio das razões recursais de fls. 209/213, a majoração do quantum fixado em R\$ 3.000,00 para valor não inferior a R\$ 5.000,00, alegando que o montante arbitrado seria irrisório e desproporcional à gravidade dos fatos, não cumprindo adequadamente as funções compensatória e punitivo-pedagógica da indenização.

Todavia, não merece prosperar a pretensão recursal. O valor fixado pelo Juízo de primeiro grau observou os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, tendo considerado a gravidade dos fatos descritos na inicial, a situação econômica das partes e, especialmente, o fato de que o cenário de transtorno foi favorecido pela conduta da parte autora, conforme fundamentação de fls. 191/200. Embora a responsabilidade da

instituição financeira seja objetiva, não se pode desconsiderar que a autora, ao confirmar suas informações pessoais ao suposto funcionário do banco, contribuiu para a viabilização da fraude, ainda que de forma involuntária e sem malícia, dada sua condição de pessoa idosa de 75 anos, moradora de área rural e com conhecimento tecnológico limitado.

Quanto ao quantum indenizatório, Flavio Tartuce<sup>1</sup>, ao abordar a forma de sua fixação, diz que o magistrado, agindo com equidade, deve observar quatro critérios para o estabelecimento de seu valor: (i) a extensão do dano; (ii) as condições socioeconômicas e culturais dos envolvidos; (iii) as condições psicológicas das partes e (iv) o grau de culpa do agente, de terceiro ou da vítima.

Para ele, tais critérios *“podem ser retirados dos arts. 944 e 945 do CC, bem como do entendimento dominante, particularmente do Superior Tribunal de Justiça.”*

Assim, considerando esses critérios, a gravidade da conduta e a condição econômica das partes, conclui-se que a quantia de R\$3.000,00, atende aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade,

Esse montante é adequado para compensar os danos sofridos pela autora e para impor um caráter punitivo à instituição financeira ré, sendo suficiente para evitar futuras violações ao dever de cuidado.

Postas tais premissas, por meu voto, **NEGO PROVIMENTO**

---

<sup>1</sup> Tartuce, Flávio. Manual de direito civil: volume único / Flávio Tartuce. 6. ed. rev., atual. e ampl. — Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: MÉTODO, 2016.



ao recurso de apelação.

Para que não se alegue cerceamento do direito de recorrer, dou por prequestionados todos os dispositivos legais referidos na fase recursal, bastando que as questões tenham sido enfrentadas e solucionadas no voto, como ocorreu, pois **“desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais”** (STJ EDCL. No RMS 18.205/SP, Rel. Min. Felix Fischer, j. 18.04.2006).

**RODOLFO PELLIZARI**  
**Relator**