



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000075056**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000920-19.2025.8.26.0474, da Comarca de Potirendaba, em que é apelante MARIA JOSÉ CASEIRO CASTRO, é apelado BANCO BRADESCO S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 19ª 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 Desembargadores RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI (Presidente sem voto), SIDNEY BRAGA E JOÃO CAMILLO DE ALMEIDA PRADO COSTA.

São Paulo, 10 de fevereiro de 2026.

**JAIRO BRAZIL**  
**Relator(a)**  
Assinatura Eletrônica



**19ª Câmara de Direito Privado**  
**Apelação nº 1000920-19.2025.8.26.0474**  
**Comarca: Potirendaba**  
**Apelante: Maria José Caseiro Castro**  
**Apelado: Banco Bradesco S/A**

AÇÃO DECLARATÓRIA DE NULIDADE DE EMPRÉSTIMOS, COM PEDIDO DE RESSARCIMENTO DE VALORES E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Improcedência da ação. Apelo do autor. TRANSAÇÕES FRAUDULENTAS. Transações realizadas após recebimento de ligação de pessoa que se passou por preposto do banco. Suposto funcionário que detinha todos os dados pessoais e bancários da autora. Transações realizadas fora do perfil da correntista, de forma sequencial, em curto período e em valores diversos dos que usualmente pratica. Evidente falha na prestação do serviço. Responsabilidade objetiva do réu. Inteligência do artigo 186, do Código Civil, artigo 14, do Código de Defesa do Consumidor e, ainda, da Súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça. Fraude constatada. Teoria do risco da atividade. Reconhecimento da inexistência das transações efetivadas e restituição de valores. RESSARCIMENTO DE VALORES EM DOBRO. Pedido que não deve ser conhecido. Petição inicial que não contemplou tal pleito. DANO MORAL Ocorrência. Indenização arbitrada em R\$ 5.000,00. Quantia que proporciona justa indenização pelo mal sofrido, sem se torna fonte de enriquecimento ilícito. SUCUMBÊNCIA. Ônus carreado ao réu. Sentença reformada. Apelação provida, na parte conhecida.

**Voto nº 32.181**

**Vistos.**

Ação declaratória de nulidade de empréstimos, com pedido de ressarcimento de valores e indenização por danos morais, em que alega a autora, em resumo, ter recebido ligação telefônica de pessoa que se passou por seu gerente, comandando a realização de providências para proteção de sua conta bancária, mas que, na realidade, culminou na contratação de empréstimos seguidos de transferências de valores, tudo realizado de maneira fraudulenta.

Em resposta, a instituição financeira sustentou, quanto ao mérito, que não tem responsabilidade pelo ocorrido, já que foi a própria autora a responsável para o sucesso da fraude. Afirmou a regularidade da contratação do empréstimo questionado, já que tal adesão ocorreu mediante o uso de senha de segurança. Argumentou que não cabe ao banco a verificação quanto ao enquadramento de operação no perfil de gastos do usuário, uma vez que o estabelecimento de limitações diárias para operações por sistema eletrônico constitui prévia autorização ao banco para acatamento de ordens, sem questionamento acerca do perfil habitual. Defendeu, assim, que não é responsável pelos danos narrados, razão pela qual impugnou os pedidos de restituição de valores e de indenização por danos morais, pleiteando pela improcedência da demanda.

O juízo *a quo*, por sentença prolatada pelo MM. Juiz Marco Antônio Costa Neves Buchala, julgou improcedente a ação, condenada a parte autora ao pagamento de custa e despesas processuais, além de honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor atribuído à causa, observados os benefícios da justiça gratuita concedidos.

Inconformada, apela a autora a pedir a reforma da sentença. Sustenta, em síntese, que o banco requerido olvidou-se do dever de zelar pelos dados sigilosos, valores e créditos sob custódia de seus clientes, de modo que não há que se falar em culpa exclusiva da vítima, especialmente diante do disposto no artigo 14, do Código de Defesa do Consumidor.

Destaca que o número de telefone que entrou em contato para a prática do golpe é exatamente o mesmo de sua agência bancária, e que tal ligação fora realizada por pessoa que se identificou como “Diego”, nome que também correspondia com o de funcionário da agência, que também estava munido de seus dados pessoais e bancários, dando grande credibilidade às informações repassadas na mencionada chamada.

Alega que as transações contestadas fogem de seu perfil, já que sequer realiza transferência de valores acima de



R\$ 500,00 (quinhentos reais), de modo que não há que se falar em exclusão de responsabilidade da instituição financeira.

Reitera, assim, os termos da inicial, com pedido de restituição de valores na forma dobrada e o provimento do apelo.

Apelo tempestivo e respondido.

Preparo desnecessário, ante a concessão dos benefícios da justiça gratuita.

Contrarrazões a folhas 280/285.

**É o relatório.**

A apelação comporta provimento, na parte conhecida.

Trata-se de relação de consumo, de modo a tornar aplicáveis as normas do Código de Defesa do Consumidor, nos termos da Súmula nº 297 do Superior Tribunal de Justiça, *in verbis*: “*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*”.

Dessa forma, a responsabilidade das instituições financeiras é objetiva, nos termos do que dispõe o artigo 14 da Lei nº 8.078/90 e insta considerar, ainda, a inversão do ônus da prova (artigo 6º, inciso VIII, do mesmo diploma legal), de modo que a elas competem o ônus de demonstrar a improcedência das alegações da parte autora.

Porém, pelo que consta dos autos, não o fez.

Limitou-se a parte requerida a atribuir a culpa pelo ocorrido à vítima, ao afirmar que as transações foram efetivadas

com uso de senha, mas não demonstrou o funcionamento de seus sistemas de segurança ao se depararem com transações em valores e de forma sequenciais, totalmente fora do perfil de sua cliente e em tão curto período, sem que isso pudesse acionar qualquer alerta para bloquear as transações.

E que pese o alegado, o caso revela falha na prestação dos serviços e fortuito interno, já que a consumidor reitera que as transações só ocorreram em razão de contato de pessoa que se passou por funcionário do banco, de posse de seus dados pessoais e bancários, e em ligação telefônica proveniente de número que correspondia com o de sua agência bancária - sendo provável a utilização do *spoofing*, mecanismo para mascarar a verdadeira origem da chamada telefônica.

Além disso, como destacado pela apelante em suas razões de apelação, as transações impugnadas destoavam de seu perfil, na medida em que não movimentava valores superiores a R\$ 500,00 (quinhentos reais), e as transações impugnadas transferiram valores bem superiores a este para terceiro completamente desconhecido e em curto período.

A contratação de empréstimo bancário com imediata transferência dos valores já é por si indício de fraude, como comumente tem-se verificado, e não há elementos suficientes para comprovar a alegada regularidade das transações.

Não existe sistema bancário inviolável. Trata-se de risco inerente à atividade bancária.

Dessa forma, patente a culpa do réu por negligência, nos termos do disposto no artigo 186 do Código Civil, e, ainda, conforme a Súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça, *in verbis*:

*“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.*

Nesse sentido, decidiu esta Câmara:

*“PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. Reparação de danos materiais. Autora que contestou as operações financeiras realizadas após ter recebido ligação de pessoa que se passou por preposto da empresa corré, Target [plataforma de gestão logística digital para pagamento eletrônico de fretes e vale pedágio]. Alegação de que o fraudador tinha conhecimento de nomes, inclusive do gestor da plataforma e de dados sigilosos, ocorrida a chamada com número de telefone da empresa. Relação de consumo evidenciada. Serviço que não integra a cadeia produtiva na atividade exercida, sendo mero recurso de pagamento. Parceria com o Bradesco, inserido na cadeia de consumo, responsável pela emissão e operação do cartão. Realização de cinco transações bancárias fora do perfil da usuária. Falha na segurança dos serviços disponibilizados. Condenação solidária dos réus ao ressarcimento do importe subtraído da conta da autora. Sentença mantida (RI, 252). Recursos desprovidos. Dispositivo: negaram provimento a ambos os recursos.” (TJSP, 19ª Câmara de Direito Privado, Apelação nº 1033419-40.2023.8.26.0114, Rel. Des. João Camillo de Almeida Prado Costa, j. em 08/10/2025).*

Respeitado o entendimento do D. Magistrado *a quo*, a falha na prestação do serviço restou evidenciada e é preciso que a instituição financeira seja responsabilizada e incentivada a investir em sistemas de segurança mais confiáveis, pois possui recursos para isso.

Assim, como o banco não provou a ausência de defeito na prestação do serviço ou a culpa exclusiva da vítima, de rigor o reconhecimento da inexistência dos empréstimos realizado, bem como das transações efetivadas em sequência que não foram estornadas.

Não é o caso de determinar a restituição de valores de forma dobrada, como pretendido em sede de apelação, uma vez que a petição não contém qualquer pedido neste sentido, configurando inovação recursal.

No que tange ao dano moral, inegável que a autora sofreu um abalo psicológico de razoáveis proporções, ao se deparar com a ausência da quantia indevidamente retirada de sua conta, além da contratação de empréstimos bancários e cobranças deles decorrentes.

A hipótese em questão não se trata de mero aborrecimento ou simples dissabor, mas sim de inegável dano, caracterizador de prejuízo moral, de modo a tornar desnecessária a demonstração de prejuízos, no que tange ao dano moral experimentado.

No tocante ao montante da indenização, a se levar em conta as circunstâncias que cercam o caso e considerados o caráter punitivo da medida, o poderio econômico da instituição financeira e os princípios da equidade, razoabilidade e proporcionalidade, arbitro-a em R\$ 5.000,00, com correção monetária a partir deste julgamento (Súmula nº 362, do C. Superior Tribunal de Justiça), e juros moratórios a contar da citação, posto se tratar de responsabilidade contratual.

Destaco que tal valor está em consonância com o que vem sendo aplicado por esta C. Câmara em casos análogos, além de proporcionar justa indenização pelo mal sofrido, porém sem se tornar em fonte de enriquecimento ilícito:

*“APELAÇÃO CÍVEL – Fraude bancária – Ação declaratória cumulada com indenização por danos materiais e morais – Sentença de parcial procedência que não acolheu o pedido de indenização por dano moral – Inconformismo da corré PagSeguro e da autora – 1. Legitimidade passiva da instituição financeira corré evidenciada. Legitimidade verificada em confronto com a descrição dos fatos na petição inicial. Teoria da asserção – 2. Fraude bancária perpetrada por terceiros. Golpe da falsa central telefônica – Estelionatários que lograram obter dados bancários da autora para acessar sua conta corrente digital. Contratação de um empréstimo bancário no valor de R\$ 7.500,00 (sete mil e quinhentos reais), seguida de duas transferências via "Pix" para conta de*

*titularidade de terceiro, no valor total de R\$ 13.000,00 (treze mil reais), que além de consumir a totalidade do valor mutuado, causou prejuízo de R\$ 5.500,00 (cinco mil e quinhentos reais) na conta da autora – 3. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor. Falha na segurança interna do banco caracterizada – Transações impugnadas pela autora que destoam de seu padrão de consumo, além de ostentarem perfil fraudulento. Hipótese dos autos em que os réus não lograram comprovar a regularidade das transações bancárias questionadas. Ausência de culpa exclusiva da vítima. Aplicação do Enunciado nº 14 da Seção de Direito Privado deste E. Tribunal de Justiça e da Súmula no 479 do C. Superior Tribunal de Justiça – Dinâmica dos fatos relatada pela autora a evidenciar a ocorrência de indevido vazamento de dados pessoais e bancários – Inexigibilidade das transações bem reconhecida – 4. Responsabilidade da corré PagSeguro evidenciada. Hipótese dos autos em que a corré, mantenedora da conta utilizada no golpe, permitiu que o estelionatário abrisse conta corrente sem conferência da autenticidade dos documentos. Inobservância das Resoluções nº 2.025/1993 e 4753/2019, ambas do Banco Central – Circunstância que se mostrou fundamental para o êxito da fraude. Caso dos autos em que a corré não logrou comprovar a higidez do procedimento de abertura da conta pelo estelionatário – 5. **Dano moral caracterizado. Indenização arbitrada por esta d. Turma Julgadora no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), em observância às particularidades do caso concreto – Sentença reformada com redistribuição do ônus sucumbencial – Recurso da autora provido e não provido o apelo da corré PagSeguro.**” (TJSP, 19ª Câmara de Direito Privado, Apelação nº 1053197-54.2023.8.26.0224, Rel. Des. Daniela Menegatti Milano, j. em 26/08/2024) (destaquei).*

*“APELAÇÃO Ação declaratória cumulada com pedido indenizatório Transações não autorizadas Pedidos procedentes para reconhecer a irregularidade das transações, declarar a inexigibilidade do empréstimo mediante a restituição do valor disponibilizado e compensação com as parcelas descontadas, determinar a restituição do valor de R\$4.151,48 e condenar o réu ao pagamento de*

*R\$4.000,00, para cada autor, a título de dano moral Pleito de reforma Impossibilidade Relação de consumo impugnadas logo após a fraude Transações Ônus da instituição bancária quanto à demonstração da regularidade das transações Transações realizadas em um único dia e que movimentaram quantia elevada Perfil incompatível com a movimentação ordinária dos requerentes - Tecnologia do chip que não se revela inviolável Falha na prestação do serviço Risco da atividade material Súmula nº 479, do STJ Dano Dever de restituir os valores descontados indevidamente - Dano moral indenizável Situação que ultrapassa o mero aborrecimento significativo Subtração de valor Quantum fixado em observância aos critérios da razoabilidade e da proporcionalidade Valor suficiente para reparar o dano moral suportado Recurso improvido. Dispositivo: negaram provimento ao recurso. ” (TJSP, 19ª Câmara de Direito Privado, Apelação nº 1037410-24.2019.8.26.0224, Rel. Des. Cláudia Grieco Tabosa Pessoa, j. em 11/05/2021).*

Assim, é o caso de dar provimento à apelação na parte conhecida para julgar procedente a ação de modo a tornar nulos os contratos de empréstimo, determinar a devolução dos valores transferidos de forma fraudulenta relacionados na inicial, bem como arbitrar a indenização por dano moral em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), com atualização monetária pelo IPCA (diante da entrada em vigor da Lei 14.905/24) a partir do arbitramento (Súmula nº 362 do Superior Tribunal de Justiça), acrescidos de juros moratórios legais na forma do artigo 406 do Código Civil, a partir da data da citação.

Anote-se, que não implica sucumbência recíproca a condenação ao pagamento de indenização por dano moral em montante inferior ao postulado (STJ, Súmula nº 326).

No tocante à sucumbência, ante a alteração do julgado, caberá ao réu o ônus de arcar integralmente com o pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, estes fixados em 15% sobre o valor atualizado da condenação, nos termos do artigo 85, § 2º, do Código de Processo Civil.

Ainda, quanto ao arbitramento de honorários

advocatícios recursais, o C. Superior Tribunal de Justiça tem decidido:

*“(...) 5. É devida a majoração da verba honorária sucumbencial, na forma do art. 85, § 11, do CPC/2015, quando estiverem presentes os seguintes requisitos, simultaneamente: a) decisão recorrida publicada a partir de 18.3.2016, quando entrou em vigor o novo Código de Processo Civil; b) recurso não conhecido integralmente ou desprovido, monocraticamente ou pelo órgão colegiado competente; e c) condenação em honorários advocatícios desde a origem no feito em que interposto o recurso (...)” (STJ, 2ª Seção, AgInt nos Embargos de Divergência em REsp nº 1.539.725-DF, Rel. Min. Antonio Carlos Ferreira, j. em 09/08/2017).*

*“(...) I - Para fins de arbitramento de honorários advocatícios recursais, previstos no § 11 do art. 85 do CPC de 2015, é necessário o preenchimento cumulativo dos seguintes requisitos: 1. Direito Intertemporal: deve haver incidência imediata, ao processo em curso, da norma do art. 85, § 11, do CPC de 2015, observada a data em que o ato processual de recorrer tem seu nascedouro, ou seja, a publicação da decisão recorrida, nos termos do Enunciado 7 do Plenário do STJ: “Somente nos recursos interpostos contra decisão publicada a partir de 18 de março de 2016, será possível o arbitramento de honorários sucumbenciais recursais, na forma do art. 85, § 11, do novo CPC”; 2. o não conhecimento integral ou o improvimento do recurso pelo Relator, monocraticamente, ou pelo órgão colegiado competente; 3. a verba honorária sucumbencial deve ser devida desde a origem no feito em que interposto o recurso; 4. não haverá majoração de honorários no julgamento de agravo interno e de embargos de declaração oferecidos pela parte que teve seu recurso não conhecido integralmente ou não provido; 5. não terem sido atingidos na origem os limites previstos nos §§ 2º e 3º do art. 85 do Código de Processo Civil de 2015, para cada fase do processo; 6. não é exigível a comprovação de trabalho adicional do advogado do recorrido no grau recursal, tratando-se apenas de critério de quantificação da verba (...)” (STJ, 3ª Turma, Edcl no AgInt do REsp nº 1.573.573-RJ, Rel.*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Min. Marco Aurélio Bellizze, j. em 04/04/2017).

Nos termos do entendimento preconizado pela Egrégia Corte Superior, deixo de dispor acerca de honorários advocatícios recursais, pois indevidos na hipótese.

Diante do exposto, voto no sentido de dar provimento à apelação, na parte conhecida, de modo a tornar nulos os contratos de empréstimo, determinar a devolução dos valores transferidos de forma fraudulenta relacionados na inicial, bem como arbitrar a indenização por dano moral em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais). Condenado o banco requerido ao pagamento de custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 15% sobre o valor atualizado da condenação.

**Jairo Brazil**  
**Relator**