



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000087530

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000935-86.2024.8.26.0582, da Comarca de São Miguel Arcanjo, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, são apelados MARIA DALVA MACHADO PINTO e ANTÔNIO PINTO.

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) E FERNANDO SASTRE REDONDO.

São Paulo, 12 de fevereiro de 2026.

FLÁVIA BEATRIZ GONÇALEZ DA SILVA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação nº: 1000935-86.2024.8.26.0582

Comarca: São Miguel Arcanjo

Juíz (a) da causa: Heloisa Vieira Simões

Apelante: Banco Bradesco S/A

Apelados: Maria Dalva Machado Pinto e Antônio Pinto

Voto nº 4953.

Ementa: DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. FRAUDE BANCÁRIA. GOLPE DO MOTOBOY. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. DANO MORAL CONFIGURADO. A instituição financeira é parte legítima para responder à demanda, porquanto os autores são seus correntistas e atribuem a ela responsabilidade pelas fraudes ocorridas em suas contas. A responsabilidade civil do banco é objetiva, conforme art. 14 do Código de Defesa do Consumidor e Súmula 479 do STJ, não se afastando diante da alegação genérica de culpa exclusiva da vítima ou de terceiro. É incontroverso que os autores foram vítimas do “golpe do motoboy”, no qual criminosos, valendo-se de dados bancários sensíveis, induzem os consumidores a entregar cartões e instalar aplicativos fraudulentos. A falha na prestação do serviço bancário resta evidenciada pelo acesso indevido a dados protegidos por sigilo bancário, pela liberação atípica e em sequência de operações financeiras incompatíveis com o perfil dos autores e pela ausência de mecanismos eficazes de segurança para prevenir movimentações anômalas. A inexistência de usufruto dos valores por parte dos autores afasta qualquer pretensão de compensação ou abatimento, já que os valores foram diretamente apropriados pelos criminosos. O dano moral é presumido (*in re ipsa*) e decorre do próprio evento lesivo, sendo cabível sua indenização diante dos transtornos, da ausência de solução administrativa e da necessidade de ajuizamento de ação judicial. O valor de R\$ 6.000,00 fixado a título de danos morais, dividido entre os autores, observa os critérios da razoabilidade e proporcionalidade, não se revelando excessivo nem insignificante. RECURSO DESPROVIDO. Majoração



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

da verba honorária ao percentual de 18% do valor da condenação, a teor do disposto no artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil.

Trata-se de recurso de apelação interposto por **Banco Bradesco S/A** em face da r. sentença de fls. 300/303 que, em sede de ação anulatória de débito c/c repetição de indébito e danos morais ajuizada por **Maria Dalva Machado Pinto e Antônio Pinto**, julgou **parcialmente procedente** a demanda para: "a) *CONFIRMAR a decisão que antecipou os efeitos da tutela e DECLARAR a inexigibilidade dos valores cobrados mediante empréstimos consignados e transferências fraudulentas, especificados na inicial: DOCUMENTO N° 504189522 – VALOR R\$ 1.570,00 – DOCUMENTO N°504189466 – VALOR R\$ 2.300,00 – DOCUMENTO N° 504246787 – VALOR R\$ 60,00 – DOCUMENTO N° 504189492 – VALOR R\$ 4.883,14; CHAVE PIX 5511988611921 – VALOR R\$ 3.999,98 – DOCUMENTO N° 504124108 – VALOR R\$ 2.410,00 – DOCUMENTO N° 504084278 – VALOR R\$ 2.502,06; b) CONDENAR o requerido à devolução simples dos valores descontados indevidamente, totalizando R\$ 17.725,18 (dezesete mil, setecentos e vinte e cinco reais e dezoito centavos), com correção monetária desde cada desembolso e juros de mora desde a citação; c) CONDENAR o requerido ao pagamento de R\$ 3.000,00 (três mil reais) para cada autor, totalizando R\$ 6.000,00 (seis mil reais) a título de danos morais, com correção monetária a partir desta sentença e juros de mora desde o evento danoso (data da primeira fraude). Por fim, segundo o disposto nos Arts. 389 e 406 do Código Civil, com a redação conferida pela Lei 14.905/24, em não havendo convenção firmada entre as partes em sentido diverso, a atualização monetária será calculada pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor amplo (IPCA), apurado e divulgado pela Fundação Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), ou do índice que vier a substituí-lo, e os juros legais de mora corresponderão à taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (Selic), deduzido do mencionado índice de atualização monetária, e caso a taxa legal apresente resultado negativo, este será considerado igual a 0 (zero) para efeito de cálculo dos juros no período de referência".*

Anoto que foi dado o valor de R\$ 55.450,36 à causa e que, ante à

sucumbência recíproca, o réu foi condenado ao pagamento de 80% das custas processuais e honorários advocatícios fixados em 15% sobre o valor da condenação. Por sua vez, os autores foram condenados ao pagamento dos 20% restantes das custas processuais e honorários advocatícios também fixados em 15% sobre o valor da condenação.

Irresignado, em suas razões recursais (fls. 307/341), sustenta o recorrente que é parte ilegítima para responder pela demanda, pois as transações impugnadas teriam sido regularmente autenticadas mediante uso de senha, *token* e cartão com *chip*, o que afastaria qualquer ingerência ou falha do banco. No mérito, afirma inexistir defeito na prestação do serviço e que o golpe somente se consumou por culpa exclusiva dos apelados e de terceiro, ante o fornecimento voluntário de dados, entrega de cartões e do aparelho celular, com ruptura do nexos causal (art. 14, §3º, II, do CDC), razão pela qual requer a improcedência total, ou, subsidiariamente, a redução/compensação dos valores e o afastamento (ou minoração) dos danos morais, com adequação dos consectários legais e da sucumbência.

Recurso processado com contrarrazões (fls. 347/359), estando presentes os pressupostos de admissibilidade.

É o relatório.

A controvérsia cinge-se à definição acerca da responsabilidade civil da instituição financeira recorrente pelos prejuízos suportados pelos autores em decorrência de operações bancárias fraudulentas, perpetradas mediante o denominado “golpe do motoboy”, bem como à verificação da existência, ou não, de falha na prestação do serviço apta a ensejar a manutenção da declaração de inexigibilidade dos débitos, da restituição dos valores indevidamente subtraídos e da condenação ao pagamento de indenização por danos morais, nos termos fixados na r. Sentença.

De início, não prospera a preliminar de ilegitimidade passiva arguida pelo banco apelante. Como bem assentado na r. sentença, os autores são clientes do Banco Bradesco S/A e atribuem os danos sofridos à falha na prestação do serviço bancário, circunstância suficiente para legitimar a instituição financeira a figurar no polo passivo da demanda.

A responsabilidade das instituições financeiras por fraudes praticadas por

terceiros no âmbito das operações bancárias é objetiva, nos termos da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça, segundo a qual “*as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias*”, razão pela qual não comporta acolhimento a preliminar suscitada.

No mérito, ressalta-se que a relação jurídica sub examine é nitidamente de consumo, impondo-se sua análise à luz do microssistema protetivo da Lei nº 8.078/90, especialmente no que se refere à vulnerabilidade material e à hipossuficiência processual do consumidor, nos termos dos arts. 4º, I, e 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor.

Nesse sentido, é pacífico o entendimento consolidado na Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça, segundo a qual “*o Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*”. Assim, incide na espécie o regime da responsabilidade objetiva, cabendo ao fornecedor demonstrar a ocorrência de alguma das excludentes previstas no art. 14, § 3º, do CDC, ônus do qual o apelante não se desincumbiu.

É incontroverso nos autos que os autores foram vítimas do denominado 'golpe do motoboy', modalidade de fraude amplamente conhecida, na qual o correntista recebe ligação telefônica solicitando a confirmação de dados pessoais e bancários e, sob o pretexto de clonagem do cartão, é induzido a entregá-lo a portador supostamente enviado pela instituição financeira, iniciando-se, a partir daí, os procedimentos que culminam na perda patrimonial. No caso concreto, a situação foi agravada pela instalação de aplicativo no celular dos consumidores, o que possibilitou a clonagem do aparelho e permitiu o acesso dos criminosos a dados nele constantes, inclusive informações bancárias sensíveis.

A questão central, portanto, consiste em verificar se houve falha na prestação do serviço bancário e se a conduta dos autores pode ser enquadrada como culpa exclusiva, apta a elidir a responsabilidade objetiva da instituição financeira, nos termos do art. 14, § 3º, incisos I e II, do CDC. A partir da leitura atenta dos autos e da análise do conjunto probatório produzido, conclui-se, como corretamente reconhecido pelo juízo de origem, que a responsabilidade objetiva do requerido não foi elidida.

Com efeito, para a concretização da fraude, os estelionatários obtiveram, previamente, acesso a informações pessoais e bancárias dos consumidores em grau suficiente para fazê-los crer que efetivamente mantinham contato com representantes do banco, o que evidencia falha da instituição financeira quanto à segurança e à proteção dos dados de sua clientela. Tratam-se de informações protegidas pelo sigilo bancário, cujo indevido acesso por terceiros, por si só, revela defeito na prestação do serviço, seja pelo vazamento dos dados, seja pela possibilidade de sua utilização ilícita por pessoas de má-fé

Nesse contexto, a atitude dos consumidores ao seguirem as orientações dos golpistas, entregando os cartões e realizando o download do aplicativo indicado, acreditando tratar-se de procedimento legítimo de segurança do banco, não pode ser compreendida como culpa exclusiva, tampouco como causa suficiente para afastar a responsabilidade da instituição financeira. Ainda que se admitisse, em tese, que o golpe tenha se iniciado sem interferência direta do banco, é certo que a falha na prestação do serviço se agrava diante da liberação sucessiva de empréstimos, compras no cartão de crédito e transferências totalmente fora do padrão de normalidade do correntista.

As transações impugnadas ostentam inequívoco caráter fraudulento, porquanto realizadas em curto espaço de tempo, absolutamente incompatíveis com o perfil financeiro dos autores, que percebem apenas um salário mínimo mensal cada um. Foram efetuados quatro empréstimos consecutivos, além de transferência via PIX no valor de R\$ 3.999,98, totalizando prejuízo material de R\$ 17.725,18, circunstância que evidencia a anormalidade das operações e impunha ao banco a adoção de mecanismos de segurança capazes de detectar e bloquear movimentações dessa natureza.

Nesse cenário, não há como se reconhecer que as operações *sub judice* tenham sido efetivamente realizadas pelos demandantes. Ao revés, são típicas de prática fraudulenta, sendo certo que, mesmo que se entenda que os autores poderiam ter adotado maior cautela ao atender às ligações e orientações recebidas, não se pode ignorar que tais golpes são praticados por pessoas habilidosas, valendo-se de artifícios sofisticados e verossímeis, o que dificulta sobremaneira a percepção da fraude, especialmente por consumidores em situação de vulnerabilidade.

É inegável que as fraudes digitais constituem realidade crescente no país, surgindo justamente a partir da digitalização das operações bancárias, que, por sua vez, incrementam significativamente a lucratividade das instituições financeiras. Como contrapartida a tais benefícios, impõe-se ao banco o dever de assegurar a segurança digital das operações, mediante checagem em tempo real da regularidade de transações que fogem à normalidade, o que não restou demonstrado nos autos.

Ausente a comprovação da culpa exclusiva da vítima, de terceiro ou da excelência na prestação do serviço, a fraude em exame deve ser enquadrada como fortuito interno, atraindo a incidência da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça. Daí porque correta a conclusão pela inexigibilidade das operações impugnadas, impondo-se o retorno das partes ao *status quo ante*.

Sobre o tema, colaciono os seguintes precedentes desta C. Câmara:

"AÇÃO DECLARATÓRIA C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. "Golpe do Motoboy". Cartão de crédito e débito. Autora ludibriada por estelionatários que se fizeram passar por funcionários da instituição financeira. Responsabilidade do fornecedor pelo fato do produto, à luz do Código de Defesa do Consumidor. Falha na prestação de serviços evidenciada. Risco da atividade. Circunstâncias do caso a ensejar o reconhecimento do dano moral indenizável. Fixação da indenização no valor de R\$10.000,00, adequado aos princípios da proporcionalidade e da razoabilidade. Sentença de parcial procedência mantida e confirmada nos termos do art. 252 do RITJSP. Recurso desprovido." (TJSP; Apelação Cível 1005080-19.2021.8.26.0348; Relator (a): Flávio Cunha da Silva; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro de Mauá - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 16/11/2022; Data de Registro: 24/11/2022) (grifei)

"APELAÇÃO - AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITOS C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - Existência de relação jurídica entre as partes - Falha na prestação de serviço - Autora que foi vítima de ação criminosa - "Golpe do motoboy" - Retirada do cartão magnético em residência da cliente por estelionatários que se passam por prepostos da instituição financeira ré - Fortuito interno - Realização de movimentações financeiras atípicas - Inexigibilidade do valor apontado na exordial - Dano moral - Ocorrência - Transtornos que ultrapassaram o mero aborrecimento - Indenização fixada em R\$

10.000,00 (dez mil reais) - Importância que traduz corretamente o grau e tipo da ofensa perpetrada, bem como a extensão dos danos causados - Sentença de procedência dos pedidos mantida - RECURSO NÃO PROVIDO." (TJSP; Apelação Cível 1002549-47.2021.8.26.0125; Relator (a): Lavínio Donizetti Paschoalão; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro de Capivari - 2ª Vara; Data do Julgamento: 17/02/2023; Data de Registro: 17/02/2023) (grifei)

No que se refere à pretensão de compensação dos valores creditados, não assiste razão ao apelante. A dinâmica do golpe evidencia que os valores depositados não foram efetivamente usufruídos pelos consumidores, mas apropriados pelos fraudadores, razão pela qual se não há falar em abatimento em favor da instituição financeira.

Quanto aos danos morais, igualmente não procede a insurgência recursal. Na espécie, o dano moral é *in re ipsa*, decorrendo do próprio fato violador, sendo prescindível a produção de prova específica acerca de sua ocorrência. Os transtornos suportados pelos autores são evidentes, pois, além da subtração de valores destinados à própria subsistência, não obtiveram solução administrativa, sendo compelidos a ajuizar demanda judicial, contratar advogado e suportar as incertezas e desgastes inerentes ao processo, situação que extrapola, em muito, o mero aborrecimento cotidiano.

Em relação ao *quantum* indenizatório fixado, destaco a conhecida lição de Caio Mário, em que deve o juiz: "1) punir pecuniariamente o infrator pelo fato de haver ofendido um bem jurídico da vítima, posto que imaterial; 2) pôr nas mãos do ofendido uma soma, que não é o '*pretium doloris*', porém o meio de lhe oferecer oportunidade de conseguir uma satisfação, ou seja, um bem estar psíquico compensatório do mal sofrido, numa espécie de substituição da tristeza pela alegria." (Direito Civil, volume II, nº 176).

No magistério de Yussef Said Cahali, "o que configura o dano moral é aquela alteração no bem-estar psicofísico do indivíduo; se ato de outra pessoa resultar alteração desfavorável, aquela dor profunda que causa modificações no estado anímico, aí está o início da busca do dano moral; o que define o dano moral é a dor, o espanto, a emoção, a vergonha, a injúria física ou moral, em geral uma dolorosa sensação experimentada pela pessoa, atribuída à palavra o mais largo



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

significado. Na advertência da doutrina e jurisprudência, salvo situações excepcionais e bem demarcadas, não seria uma simples frustração que se indeniza, mas sim a ofensa a direitos da personalidade, ou sofrimento intenso e profundo, a ser demonstrado em cada caso". (in Dano Moral - 4. ed. rev., atual. e ampl. - São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2011, p. 52-53).

A jurisprudência, para fins de arbitramento do "quantum" indenizatório, estabeleceu critérios, dividindo-os em dois pilares: [a] o reparatório, que considera as condições pessoais da vítima e a extensão do dano; e [b] o punitivo, que avalia o poder financeiro do ofensor e a sua culpa.

O montante da indenização não pode ser irrisório, sob pena de não servir ao cumprimento de seu objetivo específico. Nem pode ser excessivamente elevado, de modo a propiciar enriquecimento. Deve, portanto, ser equilibrado porque tem finalidade compensatória.

À luz desses parâmetros, o valor de R\$ 6.000,00, arbitrado na r. sentença, não comporta redução, porquanto fixado em patamar consentâneo com as balizas adotadas por esta Colenda Câmara em hipóteses análogas, não se revelando excessivo nem desarrazoado, tampouco apto a ensejar enriquecimento sem causa, mas, ao revés, adequado aos princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, consideradas as particularidades do caso concreto.

Por fim, no que concerne ao termo inicial dos juros de mora, reconhecida a fraude nas operações e contratações realizadas, correta a aplicação da Súmula 54 do Superior Tribunal de Justiça, que estabelece a incidência dos juros moratórios desde o evento danoso. A Súmula 362 do mesmo Tribunal, por sua vez, aplica-se exclusivamente à correção monetária, não havendo qualquer reparo a ser feito na sentença nesse particular.

Dessa forma, impõe-se a ratificação da respeitável sentença por seus próprios e bem lançados fundamentos, nos termos do artigo 252 do Regimento Interno deste E. Tribunal de Justiça, o qual dispõe que *"nos recursos em geral, o relator poderá limitar-se a ratificar os fundamentos da decisão recorrida, quando, suficientemente motivada, houver de mantê-la"*.

Vale deixar consignado que o magistrado não está obrigado a rebater, um



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

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: "*o órgão judicial, para expressar a sua convicção, não precisa aduzir comentários sobre todos os argumentos levantados pelas partes. Sua fundamentação pode ser sucinta, pronunciando-se acerca do motivo que, por si só, achou suficiente para a composição do litígio.*" (STJ - 1ª Turma, AI 169.073-SP-AgRg, rel. Min. José Delgado, j. 4.6.98, negaram provimento, v. u., DJU 17.8.98, p. 44).

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO AO RECURSO DE APELAÇÃO**, mantendo a sentença tal qual lançada.

Majoro os honorários advocatícios devidos ao patrono dos autores, ao total de 18% sobre o valor da condenação, tendo em vista o disposto no § 11 do art. 85 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.

São Paulo, 12 de fevereiro de 2026.

FLÁVIA BEATRIZ GONÇALEZ DA SILVA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica