



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000185155

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000952-06.2025.8.26.0480, da Comarca de Presidente Bernardes, em que é apelante ALICE BONFIM DE LIMA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO BRADESCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 38ª 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 da relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores SPENCER ALMEIDA FERREIRA (Presidente) E FLAVIA BEATRIZ GONÇALEZ DA SILVA.

São Paulo, 6 de março de 2026.

ANNA PAULA DIAS DA COSTA

Relatora

Assinatura Eletrônica



Apelação Cível nº 1000952-06.2025.8.26.0480

Apelante: Alice Bonfim de Lima

Apelado: Banco Bradesco S/A

Ação: Declaratória c/c indenização por danos materiais e morais

Origem: Vara Única da Comarca de Presidente Bernardes

Juiz de 1ª instância: Dr. Vinicius Peretti Giongo

Voto nº 22.723

INDENIZAÇÃO. Golpe da falsa central de atendimento ou Golpe da Mão Fantasma (*phising*). Induzimento do cliente bancário quanto à existência de fraude e necessidade da adoção de procedimento de segurança, que resultou em contratação de empréstimos e transferências de numerários através de acesso remoto. Aplicação do CDC. Inversão do ônus da prova. Possibilidade. Falha na prestação dos serviços do apelado evidenciado. Transações realizadas em valores elevados e em sequência, com caráter dissociado do perfil da apelante, o que indica a ocorrência do ilícito. Ademais, comunicado da fraude, o Banco não adotou medidas para impedir ou mitigar o prejuízo de sua cliente. Responsabilidade objetiva da casa bancária. Inteligência do artigo 14, § 3º, do CDC. Fortuito interno. Súmula 479 do STJ. Devolução dos valores subtraídos da esfera de disponibilidade da recorrente. Necessidade. Dano moral *in re ipsa*. Caracterizado. *Quantum* indenizatório fixado em observância aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Sentença reformada. **RECURSO PROVIDO.**

Trata-se de apelação interposta contra r. sentença de fls. 345/349, cujo relatório se adota, que julgou improcedentes os pedidos iniciais.

Busca-se a reforma integral do *decisum* porque: a) as instituições financeira podem ser responsabilizadas em casos de golpes via PIX pela falha na segurança do sistema, como bloqueio de transações atípicas ou não implementação de mecanismos de autenticação; b) responsabilidade objetiva; c) STJ já decidiu pela responsabilidade em indenizar os clientes que sofrem golpes de engenharia social; d) Banco não suspendeu ou bloqueou as operações até sua validação pela correntista, conduta possível conforme regras do Banco Central; e) os valores movimentados em sua conta são atípicos; f) dano sofrido poderia ter sido mitigado ou evitado, se tivesse adotado as medidas tendentes a evitar fraudes; g) procedência dos pedidos, com inversão da sucumbência (fls. 352/364).

Tempestiva e isenta de preparo (fls. 57), vieram aos autos contrarrazões (fls. 368/375).

É a síntese do necessário.

Extrai-se da inicial que a autora possui conta corrente e conta poupança mantidas junto ao Banco réu, sendo que, em 17.07.2025, foi vítima de golpe de engenharia social, com várias transferências de valores de sua conta poupança para terceiro desconhecido Sérgio Leonardo Santos, circunstância imediatamente comunicada à instituição



financeira.

Acrescenta que, logo em seguida, percebeu movimentação, também, em sua conta corrente, com realização de empréstimos e transferência de valores, via PIX.

Por fim, informa que na data de 18.07.2025 e 24.07.2025 obteve informação do réu de que os valores não seriam restituídos, motivo pelo qual promoveu a presente demanda em que visa indenização pelos danos materiais e morais sofridos.

As pretensões iniciais foram julgadas improcedentes. Daí o inconformismo.

A sentença comporta reforma.

Ressalte-se que a relação jurídica *sub judice* é nitidamente de consumo e, por isso, impõe-se sua análise dentro do microsistema protetivo instituído pela Lei 8.078/90, em especial quanto à vulnerabilidade material e à hipossuficiência processual dos consumidores, na forma dos arts. 4º, I e 6º, VIII, do CDC.

Dispõe, ainda, a Súmula 297, do STJ, que:

“O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”.

Outrossim, a responsabilidade do fornecedor de serviços funda-se na teoria do risco do empreendimento, segundo a qual todo aquele que se dispõe a exercer alguma atividade no campo do fornecimento de bens ou serviços tem o dever de responder pelos fatos e vícios deles resultantes, independentemente de culpa (artigo 14 do CDC).

Por seu turno, o artigo 14, § 3º, incisos I e II do referido diploma legal excluem a responsabilidade objetiva do fornecedor, quando tendo prestado o serviço, o defeito inexistente ou quando demonstrada a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

In casu, como se depreende da narrativa da autora, ela de fato não foi cuidadosa ao baixar aplicativo, sem a necessária confirmação de que estava, realmente, conversando com preposto do Banco.

Entrementes, neste caso concreto, a peculiaridade acima referida, não tem o condão de descaracterizar a falha na prestação de serviços pela instituição financeira ao ponto de isentá-la da responsabilidade a ela imputada.

Senão, vejamos.

Do exame do arcabouço probatório, identifica-se a ocorrência de várias transferências, via PIX da conta poupança da demandante para uma mesma pessoa, Leonardo Santo, no mesmo dia,

em curto espaço de tempo e na sequência (fls. 41). Do mesmo modo, foram realizadas operações em sua conta corrente, com transferências, agora, para terceira Vitória Ferreira (fls. 42).

Ora, as transações contestadas indicam natureza fraudulenta, realizadas em valores elevados e em sequência (fls. 43/45) e com caráter evidentemente dissociado do perfil da apelante (fls.53/64), como se infere dos extratos colacionados aos autos pelo próprio Banco (fls.148/304).

Veja-se que a autora não realiza transferências de sua conta poupança, que possui apenas lançamentos de juros e correção monetária, próprios deste tipo de investimento.

Lado outro, sua conta corrente é utilizada para recebimento dos seus proventos e sua movimentação não é de grande monta, ao revés do que ocorreu no dia 17.07.2024 (fls.42).

Neste contexto, havia indícios suficientes de que o aplicativo bancário da autora poderia estar sendo utilizado por terceiros de má-fé.

Cabia ao demandado, no âmbito de suas atividades, a checagem, em tempo real, da regularidade dessas operações, que fogem da situação de normalidade, fato este incontroverso diante da ausência de contraprovas.

Exsurge que a validação das operações suspeitas, atípicas e alheias ao perfil de consumo da apelante, em evidente defeito na prestação do serviço, enseja a responsabilização do apelado.

Sobre o tema, iterativa jurisprudência do Tribunal de Cidadania:

RECURSO ESPECIAL. DIREITO DO CONSUMIDOR. DISPOSITIVOS CONSTITUCIONAIS. VIOLAÇÃO. ANÁLISE. IMPOSSIBILIDADE. INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTOS. GOLPE DE ENGENHARIA SOCIAL. FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. CIRCUNSTÂNCIAS DAS OPERAÇÕES REALIZADAS. ANÁLISE. NECESSIDADE. PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. DEFEITO CONFIGURADO. (...) **9. Para a identificação de possíveis fraudes, os sistemas de proteção contra fraudes desenvolvidos pelas instituições bancárias/de pagamento devem considerar i) as transações que fogem ao perfil do cliente ou ao seu padrão de consumo ii) o horário e 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, enfim, diversas circunstâncias que, conjugadas, tornam possível ao fornecedor do serviço identificar se determinada transação deve ou não ser validada. 10. 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.** 11. Hipótese em que a) todas as operações bancárias, em um total de 14 (quatorze),

foram realizadas no mesmo dia; b) a conta era utilizada como uma espécie de poupança, com pouquíssimas movimentações, e c) as transações realizadas fogem do perfil de consumo do correntista. 12. Recurso especial provido." (Recurso Especial nº 2222059 – SP, Terceira Turma, relator Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, julgado em 07/10/2025) (g.n.).

"CIVIL E PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER. INDENIZATÓRIA. GOLPE DO MOTOBOY. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. OPERAÇÕES QUE DESTOARAM DO PERFIL DO CONSUMIDOR. DEVER DE SEGURANÇA. FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS CONFIGURADA. AGRAVO CONHECIDO. RECURSO ESPECIAL NÃO PROVIDO. 1. **A jurisprudência do STJ, entende que o dever de adotar mecanismos que obstem operações totalmente atípicas em relação ao padrão de consumo dos consumidores enseja a responsabilidade do prestador de serviços, que responderá pelo risco da atividade, pois a instituição financeira precisa se precaver a fim de evitar golpes desta natureza.** 2. Agravo conhecido para negar provimento ao recurso especial" (AREsp 2.843.388/RJ, Rel. Ministro Moura Ribeiro, Terceira Turma, julgado em 26/5/2025, DJEN de 29/5/2025) (g.n.).

PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO. CONSUMIDOR. GOLPE DO MOTOBOY. RESPONSABILIDADE CIVIL. USO DE CARTÃO E SENHA. DEVER DE SEGURANÇA. FALHA NA

PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. 1. Ação declaratória de inexigibilidade de débito. 2. **É entendimento da Terceira Turma do STJ que a ausência de procedimentos de verificação e aprovação para transações atípicas e que aparentam ilegalidade corresponde a defeito na prestação de serviço, capaz de gerar a responsabilidade objetiva por parte da instituição financeira.** 3. Recurso especial conhecido e provido" (REsp 2.179.133/SP, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, Terceira Turma, julgado em 14/4/2025, DJEN de 23/4/2025) (g.n.).

Noutro giro, sublinhe-se que o boletim de ocorrência lavrado (fls. 46) e a contestação das transações comprovam que, após a ciência da fraude sofrida, a apelante adotou as providencias cabíveis (fls. 47/52).

Sobre este ponto específico, independentemente de quem tomou a iniciativa na suspeita da fraude, o recorrido detinha condições temporais de bloquear preventivamente os lançamentos junto ao Banco recebedor.

Repisa-se, o réu teve ciência do fato no mesmo dia do ocorrido, como narrou a autora, fato não impugnado.

Não obstante, não demonstrou ter adotado qualquer tipo de providência, sobretudo, que teria adotado as procedimentos operacionais estabelecidos na Resolução BCB nº 01/2020, alterada pela BCB nº 103/2021, ou seja, efetuar a comunicação à instituição do usuário recebedor em tempo e modo oportuno, para fins de ativação do

mecanismo especial de devolução instituído no art. 41-B da referida norma administrativa, cujos procedimentos a serem adotados constam nos termos do art. 39-B da Resolução BCB nº 147/2021.

Com efeito, cabia à casa bancária provar a adoção de tal procedimento, a fim de demonstrar a ausência de defeito na prestação de serviço, encargo do qual não se descurou, nos termos do artigo 373,II, do CPC.

Um detalhe: a mera alegação de que o golpe sofrido é de amplo conhecimento público e, devido a sua recorrência, é extensamente divulgado nas principais mídias, jornais e canais de comunicação, bem como nas páginas da FEBRABAN e do Banco Central ou que participa ativamente de campanhas de prevenção (fls. 70/75), não exime a instituição financeira de zelar pela guarda do numerário de seus clientes.

Neste cenário, sem a comprovação da culpa exclusiva da vítima, de terceiro ou a excelência na prestação dos serviços, está caracterizado o fortuito interno que atrai a súmula 479 do C. STJ, por natural corolário, deve reparar o dano material sofrido pela requerente.

De outra banda, os danos morais suportados integram a modalidade *in re ipsa*, ou seja, independem de prova.

Cediço que a doutrina e a jurisprudência têm entendido que o dano moral decorre do próprio fato violador, o que dispensa a produção de prova a respeito de sua ocorrência, impondo, por seu turno,

a necessidade de resposta, que nada mais é do que a reparação do mal causado.

Iniludível os transtornos impostos à demandante, visto que não obteve resolução dos problemas na esfera administrativa, além de ter que promover lavratura de boletim de ocorrência e a insegurança de ressarcimento da quantia despendida.

Releva destacar que foi obrigada a vir a Juízo, teve que contratar advogado e litigar com as expectativas e incertezas naturais do processo para solução de seus problemas, ou seja, suportou aborrecimentos, que não podem ser erigidos à categoria de simples transtorno ou dissabor.

Conclui-se que os fatos que serviram de fundamento ao pedido indenizatório são extraordinários e singulares e, portanto, comporta acolhimento.

Passa-se à análise do *quantum debeatur*.

O dever de indenizar decorre de modo imediato da quebra da confiança e da justa expectativa do consumidor e não se elide com o ressarcimento material posterior à data do ocorrido, sob pena de vulnerar-se a função punitiva (intimidativa, pedagógica ou profilática) da indenização, na exata medida do que se conhece como teoria do desestímulo, o que é admitido com tranquilidade pela jurisprudência do intérprete soberano da legislação federal.

Sopesando tais elementos, bem como a saúde financeira do réu, o grau de culpabilidade e o efetivo impacto extrapatrimonial sofrido pela autora, imperiosa a fixação da condenação em R\$.10.000,00 (dez mil reais), a título de danos morais, em observância aos critérios de proporcionalidade e razoabilidade

Neste sentido:

Ação de restituição de valor, cumulada com indenização por danos morais – Procedência parcial – **Golpe do acesso remoto/engenharia social – Transferências via PIX realizadas em sequência e em curto espaço de tempo** – Tese da apelante pautada na alegação de culpa exclusiva do correntista, que teria fornecido senhas e baixado aplicativo de acesso remoto – Irrelevância – Falha no sistema de proteção do banco evidenciada – Aplicabilidade, no caso, do Código de Defesa do Consumidor – Súmula n. 297 do E. Superior Tribunal de Justiça – Responsabilidade objetiva pautada no risco da atividade – **Transações que, apesar da alegação de limites pré-estabelecidos, destoam do perfil de movimentação habitual dos correntistas – Falha no sistema de proteção do banco evidenciada – Configuração de fortuito interno, nos termos da Súmula n. 479 do E. Superior Tribunal de Justiça – Dever de monitoramento de transações atípicas** – Dano material mantido – **Dano moral configurado – Quantia indenizatória que não comporta redução** – Recurso improvido. (Apelação Cível 1003120-34.2023.8.26.0291; Relator (a): Thiago de Siqueira; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Foro de Jaboticabal - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/10/2025; Data de Registro: 31/10/2025) (g.n.).

APELAÇÃO. CONSUMIDOR. CONTA BANCÁRIA. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. **GOLPE DA MÃO FANTASMA (PHISHING). INDUZIMENTO DO CLIENTE BANCÁRIO QUANTO À EXISTÊNCIA DE UMA FRAUDE E NECESSIDADE DE ADOÇÃO DE PROCEDIMENTO DE SEGURANÇA, QUE RESULTOU EM CONTRATAÇÃO DE EMPRÉSTIMOS E TRANSFERÊNCIAS DE NUMERÁRIOS NÃO AUTORIZADOS DA CONTA DO AUTOR. (...) DANOS MORAIS CONFIGURADOS. MONTANTE INDENITÁRIO DE R\$10.000,00 QUE SE MOSTRA RAZOÁVEL E NÃO ENSEJA O ENRIQUECIMENTO ILÍCITO DA AUTORA.** SENTENÇA PARCIALMENTE REFORMADA. RECURSO DO RÉU DESPROVIDO. RECURSO DA AUTORA PROVIDO EM PARTE. (Apelação Cível 1007521-48.2023.8.26.0268; Relator (a): Júlio César Franco; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro de Itapeceira da Serra - 2ª Vara; Data do Julgamento: 04/10/2024; Data de Registro: 04/10/2024) (g.n.).

Logo, reforma-se a sentença para:

I - condenar o apelado ao pagamento de indenização material relativa ao ressarcimento dos prejuízos suportados pela autora, que deverá ser corrigido monetariamente desde o desembolso;

II - condenar o recorrido ao pagamento de indenização, a título de danos morais, no valor de R\$.10.000,00, atualizado a partir da

data do arbitramento (Súmula 362, do STJ).

Em ambos capítulos, os valores deverão ser corrigidos, conforme a Tabela Prática deste E. Tribunal de Justiça, e, a partir de 30.8.2024, pelo índice do IPCA, divulgado pelo IBGE. Incidirão juros de mora desde a citação, calculados na forma do artigo 406, § 1º, do CPC, alterado pela referida da Lei n. 14.905/2024.

Sucumbente o réu arcará com pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, que fixo em 15% sobre o valor da condenação, nos termos do art. 85, § 2º, do CPC, em observância ao grau de zelo dos profissionais atuantes, o lugar de prestação do serviço, a natureza e a importância da causa e o trabalho realizado pelo advogado e o tempo exigido para sua execução.

No mais, deixo de aplicar o art. 85, § 11, do CPC, seguindo o julgamento dos Recursos Especiais nºs 1.865.553/PR, 1.865.223/SC e 1.864.633/RS (Tema Repetitivo 1.059), que estabeleceu a seguinte tese:

“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”.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ex positis, voto por **DAR PROVIMENTO** ao recurso.

Por fim, consideram-se prequestionadas e não ofendidas todas as normas jurídicas reportadas no curso do feito.

ANNA PAULA DIAS DA COSTA
Relatora