



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000088881

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001278-68.2025.8.26.0058, da Comarca de Agudos, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelado CLAUDETE PEREIRA DA SILVA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 16ª 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 da relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores COUTINHO DE ARRUDA (Presidente sem voto), MARCELO IELO AMARO E ALEXANDRE BATISTA ALVES.

São Paulo, 12 de fevereiro de 2026.

DANIELA MENEGATTI MILANO

Relatora

Assinatura Eletrônica



APELAÇÃO CÍVEL

Processo nº 1001278-68.2025.8.26.0058

Apelante (Réu): Banco Bradesco S/A

Apelada (Autora): Claudete Pereira da Silva

Comarca: Agudos – 2ª Vara Judicial

Juiz de 1ª Instância: Beatriz Tavares Camargo

Voto nº 26319

APELAÇÃO CÍVEL – Fraude bancária – Ação declaratória de nulidade cumulada com restituição de valores e indenização por dano moral. Sentença de parcial procedência - Inconformismo do banco réu.

1. Golpe do “Falso Funcionário”. Realização de dois empréstimos com transferência de valores, pela autora, de sua conta bancária para terceira pessoa desconhecida, após induzida por golpista que se passou por funcionário da instituição financeira ré.

2. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor (Súmula n. 297, do C. Superior Tribunal de Justiça), bem como 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, aproveitados pelo golpista para a execução da fraude. Falha na prestação do serviço, inclusive em face do nítido caráter fraudulento das operações, destoando do padrão de consumo da autora. Culpa exclusiva da vítima não evidenciada.

3. Inequívocos os danos materiais. Devida a restituição dos valores referentes às transações identificadas como fraudulentas.

4. Dano moral caracterizado. Teoria do desvio produtivo. Resistência na resolução na esfera administrativa. Necessidade de ajuizamento de ação para resolução de problema ao qual não deu causa. Situação aflitiva causada por descontos mensais indevidos nos valores de R\$ 265,47 e R\$ 325,59, sem que tenha celebrado os contratos que deram origem aos descontos. Indenização fixada pelo MM. Juízo a quo, no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), que não comporta redução, pois observadas as particularidades do caso concreto.

5. Sentença mantida. Recurso não provido.

Trata-se de apelação interposta pelo réu contra

a r. sentença de fls. 241/247, cujo relatório se adota, que julgou parcialmente procedentes os pedidos formulados na inicial para: *a) declarar a nulidade dos contratos descritos na inicial (n. 519099654 e 519135543) e, por consequência, a inexigibilidade dos débitos correspondentes, tornando definitiva a tutela de urgência inicialmente concedida; b) condenar o réu a restituir à autora a importância de R\$ 534,12 (quinhentos e trinta e quatro reais e doze centavos), descontado indevidamente de sua conta, com correção monetária a partir da data do débito e juros de mora de 1% ao mês contados da citação; c) condenar o réu a restituir à autora, de forma simples e em parcela única, a totalidade dos valores descontados indevidamente em razão dos contratos em comento, o que deverá ser apurado em fase oportuna de liquidação de sentença. Sobre tais valores incidirão correção monetária a partir de cada desembolso, bem como juros de mora de 1% ao mês contados da citação; d) condenar o réu a pagar R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) para a autora, a título de danos morais, com atualização monetária desde este arbitramento, acrescido de juros de mora de 1% ao mês desde a citação. Sucumbente principal, arcará o réu com o pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, que arbitro em 10% sobre o valor da condenação, nos termos do art.85, §2º do CPC.*

Apela o réu a fls. 251/289. Sustenta a inexistência de prova constitutiva do direito, face a ausência de provas mínimas das alegações autorais. Defende não ter havido falha na prestação de serviços, mas culpa exclusiva da apelada ou, ao menos, culpa concorrente, pois, as operações foram efetivadas mediante uso de



senha pessoal e intransferível. Inaplicável a Súmula nº 479 do STJ, bem como a teoria do risco. Afirma a ausência de danos materiais e morais a serem reparados. Subsidiariamente, requer a redução do montante do valor indenizatório. Aguarda, assim, o provimento ao recurso.

O recurso é tempestivo, foi preparado e contrariado (fls. 290/291, 295/299 e 301).

É o relatório.

O recurso não comporta provimento.

A questão controvertida submetida à análise desta d. Turma Julgadora consiste em averiguar a regularidade das operações bancárias descritas na inicial – empréstimos e transferência de valores a terceiro desconhecido; eventual devolução de valores delas decorrentes; a existência de dano moral indenizável e a adequação do valor arbitrado.

Na inicial, a autora narra ter recebido ligação de suposto funcionário da instituição financeira ré, em 10/01/2025, informando ser necessário realizar atividades em seu aplicativo bancário, sendo que, logo após, constatou ter sido efetuados dois empréstimos pessoais em seu nome, nos valores de R\$1.800,00 (um mil e oitocentos reais) e R\$ 3.565,88 (três mil, quinhentos e sessenta e cinco reais e oitenta e oito centavos), cujos valores, juntamente com o saldo que possuía em sua conta, foram transferidos para terceiro desconhecido, totalizando R\$ 5.900,00 (cinco mil e novecentos reais); assevera que as

transações fogem totalmente ao seu perfil e ser inequívoca a falha na prestação dos serviços e que, inobstante a contestação das operações junto ao réu, o respectivo reembolso lhe foi negado pela casa bancária, sob a justificativa de que os fatos ocorreram por sua culpa exclusiva. Pleiteia a declaração de nulidade das transações, a restituição em dobro dos valores cobrados e indenização por dano moral, no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).

Sobreveio sentença de procedência consignando que, a despeito de a autora ter aceitado a ligação telefônica e ela própria ter procedido conforme as orientações do interlocutor, o evento se deu em razão de o golpista possuir os dados da autora, tendo ciência, ademais, de se tratar de uma correntista do banco-réu, de forma que a vulnerabilidade do sistema é risco da própria atividade que a instituição financeira exerce e da qual aufere lucro, não sendo possível o prejuízo ser repassado ao consumidor. Ademais, não houve demonstração de que as operações seriam condizentes com o perfil de consumo da autora. Houve falha na prestação do serviço e sua responsabilidade é objetiva, devendo reparar os danos materiais e morais suportados pela consumidora.

De início, vale ressaltar que a relação havida entre as partes se configura como de consumo, lembrando que, nos termos da Súmula nº 297, do C. STJ, o Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras.

Incontroverso o fato de que a autora foi vítima do chamado “golpe do falso funcionário” que, por meio de ligação e

possuindo dados cadastrais da autora, a induziu a realizar atualização no aplicativo do celular e, dessa forma, viabilizar a realização de empréstimos e transferência de seu saldo bancário.

Como se observa do relato da demandante, bem como ponderou a r. sentença, o fraudador possuía dados pessoais e bancários da titular da conta bancária e deles se utilizou para enganá-la, levando-a a erro, ou seja, a acreditar que se tratava de um funcionário do banco com quem possuía vínculo.

Tais informações, a toda evidência, somente poderiam ser *vazadas* pela própria instituição financeira, o que já se mostra suficiente para caracterizar a falha de segurança dos seus serviços bancários.

Não obstante, o fato de a autora ter eventualmente passado outras informações ao estelionatário, a viabilizar a efetivação das operações impugnadas, por si só, não afasta a responsabilidade civil da instituição financeira pelos prejuízos descritos na exordial, justamente porque, como já mencionado, o golpista já dispunha previamente de informações pessoais e bancárias da autora, que foram determinantes para o sucesso da fraude; ressalte-se que, ao oferecer os seus serviços no mercado, a instituição financeira assume o dever de garantir, além da segurança do ambiente que cria e administra, a confidencialidade dos dados de seus clientes.

Além do mais, observe-se que as transações foram feitas de forma sequencial e revelando perfil atípico e fraudulento, pois, destoante do padrão de consumo da autora (fls. 29/38), também evidenciando falha no mecanismo de segurança da instituição ré, que

deveria ter identificado e bloqueado as operações.

Verifica-se que a parte ré é responsável pelos danos causados ao consumidor, bastando a demonstração do dano (acidente de consumo), e a relação de causalidade entre o mencionado dano e o serviço prestado ao consumidor, nos exatos termos da Súmula 479 do STJ.

Destarte, nos termos acima expostos, não há falar na configuração de alguma das hipóteses enumeradas no art. 14, § 3º, incisos I e II, do Código de Defesa do Consumidor, que excluem a responsabilidade objetiva do fornecedor, quando tendo prestado o serviço, o defeito inexistente ou quando demonstrada a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros.

A simples alegação de que as transações foram realizadas mediante senha pessoal não é suficiente para eximir a instituição financeira de responsabilidade, sendo indispensável comprovar que o sistema de segurança funcionou de modo adequado, o que não ocorreu no caso concreto.

Não se pode exigir do consumidor médio o domínio de complexos protocolos de segurança digital, cabendo às instituições financeiras o dever de implementar sistemas eficazes e adequados de monitoramento, conforme os padrões técnicos e normativos do setor bancário.

Ademais, restou demonstrado que a autora agiu com diligência, comunicando ao banco e contestando as operações, todavia, sem êxito (fl. 28), bem como registrando Boletim de Ocorrência

(fls. 41/42); tais condutas afastam qualquer imputação de culpa concorrente ou de comportamento negligente.

Diante desse cenário, era mesmo de rigor declarar a nulidade das operações impugnadas e, por conseguinte, a inexigibilidade dos valores delas correspondentes, determinando a respectiva devolução.

O recurso também não merece acolhimento quanto ao afastamento ou redução dos danos morais.

A falha de segurança do réu e a recusa em admitir o caráter fraudulento das transações contestadas e efetuar o devido estorno, foram seguramente motivo de transtornos à autora, que se viu obrigada a ajuizar a presente ação a fim de reaver os valores dos quais fora despojada; sem dizer a situação aflitiva em ver descontos sendo efetuados mensalmente de sua conta bancária, nos valores de R\$ 265,47 (duzentos e sessenta e cinco reais e quarenta e sete centavos) e R\$ 325,59 (trezentos e vinte e cinco reais e cinquenta centavos) (fl. 17), sem que tenha celebrado os contratos que deram origem aos descontos.

Deve, portanto, o réu indenizar a autora pelo dano moral que lhe causou.

O valor da indenização por dano moral deve atender à sua dupla função jurídica, que é a reparação da dor sofrida pela vítima e o desestímulo da reiteração da prática pelo causador. Além disso, a indenização deve guardar proporção com a natureza da ofensa, sua gravidade objetiva e a repercussão subjetiva do fato para a vítima. Por fim, deve ser analisada a situação econômica das partes.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Em vista de tais parâmetros citados, das circunstâncias do caso concreto e suas consequências, a indenização fixada em R\$ 5.000,00 (três mil reais), não comporta qualquer redução.

Por todo o exposto, é o caso de negar provimento ao recurso.

Nos termos do art. 85, § 11, do Código de Processo Civil, majoro os honorários advocatícios fixados em favor dos patronos da apelada, de 10% para 13% (treze por cento) sobre a mesma base de cálculo estabelecida pela r. sentença, observada a gratuidade da parte autora.

Por fim, e caso ainda não seja objeto de investigação, com fundamento nos artigos 139 do Código de Processo Civil e 40 do Código de Processo Penal, diante da necessidade de apuração de eventual ocorrência de crime e de sua autoria, remetam-se cópias da petição inicial e dos documentos que a instruíram; do contrato bancário, da contestação e dos documentos que a instruíram; da sentença e deste acórdão ao Ministério Público, a fim de instruir eventual requisição de instauração de inquérito policial e para eventuais outras providências com fundamento no artigo 74 da Lei nº 10.741/2003 (Estatuto do Idoso), em razão dos inúmeros casos de descontos de empréstimos fraudados em benefícios previdenciários de pessoas idosas.

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso, nos termos da fundamentação supra.

DANIELA MENEGATTI MILANO

Relatora