



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000214373**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001315-57.2025.8.26.0103, da Comarca de Caconde, em que são apelantes/apelados MAYSA COSTA GIUNTI HIGINO e CLAUDIO APARECIDO HIGINO, é apelada/apelante BANCO BRADESCO S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 21ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negar provimento ao recurso do réu e deram parcial provimento ao apelo dos autores, V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores PAULO ALCIDES (Presidente) E MIGUEL PETRONI NETO.

São Paulo, 13 de março de 2026.

**ADEMIR BENEDITO**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**VOTO N°: 57365**

**APEL. N°: 1001315-57.2025.8.26.0103**

**COMARCA: CACONDE**

**APTES./APDOS.: MAYSA COSTA GIUNTI HIGINO E OUTRO**

**APTE./APDO.: BANCO BRADESCO S/A**

Apelação – Ação indenizatória por danos materiais e morais – Golpe do falso funcionário do banco – Demanda julgada parcialmente procedente – Inconformismo de ambas as partes – Falha no dever de segurança e cuidado de monitoramento do perfil do consumidor – Fortuito interno – Incidência da Súmula 479 do STJ – Culpa concorrente dos consumidores, que pressupõe a assunção consciente do risco pelas vítimas, não demonstrada – Dano moral caracterizado – Indenização que deve ser suficiente para amenizar o abalo emocional experimentado, sem importar enriquecimento sem causa do requerente – Recurso do réu desprovido e apelo dos autores parcialmente provido.

Trata-se de ação indenizatória por danos materiais e morais julgada parcialmente procedente, consoante sentença proferida a fls. 502/210, cujo relatório se adota, condenando o banco réu a pagar à parte autora a quantia de R\$ 2.500,00, a título de indenização por dano material, além do pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, fixados em 10% sobre o valor da condenação.

Apelam os autores (fls. 514/524), alegando, em síntese, que houve culpa exclusiva da instituição financeira, sendo que ocorreu falha na prestação do serviço bancário e que a responsabilidade é objetiva e inerente ao risco da atividade. Aduzem que o fraudador possuía os seus dados cadastrais, tendo sofrido um prejuízo de R\$ 10.000,00, além de danos extrapatrimoniais, requerendo a fixação de indenização por danos morais em valor não inferior a R\$ 8.000,00.

Por sua vez, recorre o banco réu, sustentando sua ilegitimidade passiva, tendo a fraude ocorrido por ação de terceiro, estranho à relação



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

contratual. Argumenta, ainda, a inexistência de falha na prestação de serviços, inexistindo culpa concorrente, bem como o dever de indenizar.

Recursos tempestivos e preparados, com contrarrazões (fls. 547/555) e certidão de decurso de prazo (fls. 556).

É o relatório.

Com a devida vênia, a r. sentença merece reforma, negando-se provimento ao recurso do réu e dando-se parcial provimento ao recurso dos autores.

De início, insta salientar que a ilegitimidade passiva é questão que se confunde com o mérito.

Com efeito, verifica-se que os autores se qualificam como consumidores, pois a ação tem por objeto o fornecimento de serviços, nos termos do art. 3º, § 2º, do Código de Defesa do Consumidor, aplicando-se, assim, as disposições do referido diploma legal.

Ademais, ressalte-se que, nos termos da Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça, o Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras.

O caso em questão trata de responsabilidade objetiva, na qual não se indaga sobre a ocorrência de ato ilícito decorrente de culpa, isto é, de reprovabilidade da conduta do agente.

Em se tratando de relação de consumo, inteira aplicação tem o art. 14 da Lei nº 8.078/90, que dispõe que o fornecedor de serviços responde, independentemente de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação de serviços, de sorte que as instituições requeridas devem realmente responder, independentemente



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

da prova de sua culpa, pela reparação dos danos causados.

É a hipótese da chamada responsabilidade pelo risco, imposta aos prestadores de serviço ofertado indistintamente aos consumidores em potencial.

Como a responsabilidade do fornecedor é objetiva, ainda que não se tivesse apurado conduta imprudente ou negligente, sua responsabilidade somente poderia ser excluída no caso de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, conforme dispõe o art. 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor, o que não se verifica no caso.

Nesse sentido, também, a Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça, que dispõe que *"as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias"*.

Deve haver, ainda, a inversão do ônus da prova, competindo aos requeridos a demonstração da improcedência das alegações contidas na petição inicial e a regularidade dos lançamentos havidos em desfavor do requerente.

Na hipótese, narram os autores que são casados e mantêm conta corrente conjunta, tendo Maysa recebido ligação telefônica de pessoa que se passou por gerente de sua agência, identificando-se, inclusive, com o mesmo nome da verdadeira funcionária, ocasião em que foi informada acerca de uma suposta compra, a qual prontamente negou ter realizado.

Diante disso, sob o argumento de que a conta estaria sendo alvo de fraude, Maysa acabou por confirmar determinados dados do casal, os quais a fraudadora já detinha previamente, circunstância que reforçou a aparência de legitimidade da ligação, passando, então, a seguir as instruções recebidas por



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

meio do aplicativo WhatsApp, supostamente vinculado à central do banco, no qual acessou link eletrônico fraudulento, sendo então informada da realização de empréstimo pessoal não contratado, no valor de R\$ 16.952,00, creditado na conta conjunta.

Seguindo as orientações da estelionatária, e acreditando tratar-se de procedimento de segurança para cancelamento do empréstimo, realizou inicialmente transferências via pix para outra conta de sua própria titularidade, e, em seguida, efetuou novo pix, no valor de R\$ 5.000,00, para chave pix vinculada a conta mantida junto ao banco réu, de titularidade de terceiro, sob o pretexto de necessidade de conclusão do cancelamento do referido empréstimo fraudulento.

Com a chegada da filha do casal à residência, o golpe foi identificado, procedendo-se, então ao registro de boletim de ocorrência e ao contato com a instituição financeira ré, que, todavia, negou o ressarcimento do valor transferido, informando que o beneficiário já havia esvaziado o saldo existente na conta de destino.

Em razão das movimentações fraudulentas, a conta corrente dos autores foi bloqueada, sendo ainda exigido pelo banco réu o pagamento de R\$ 5.000,00 para cancelamento do empréstimo não contratado e regularização da conta, valor que foi transferido pelos autores para restabelecer o saldo negativo anterior, resultando em prejuízo financeiro total de R\$ 10.000,00.

Nesse contexto, bem fundamentou o magistrado de primeiro grau na r. sentença:

Entretanto, a parte ré não logrou êxito em dele se desincumbir. Isso porque **houve nítida falha em resguardar o sigilo de dados da cliente, sem os quais os fraudadores não se veriam na posse de informações cruciais ao desempenho do golpe**, tal como o número do CPF da

vítima, da conta corrente perante o banco, nome e telefone do titular, entre outros. Ademais, os processados pecaram por não impedir a efetivação das transações, as quais se mostraram atípicas para o perfil da autora ou, no mínimo, tomar alguma providência acautelatória, como contatar a correntista para aferir a regularidade das operações, em desconformidade com o dever de proteção ao consumidor (art. 6º, I, CDC).

O fornecedor não pode se eximir de sua responsabilidade, uma vez que é seu dever zelar pela segurança do tomador dos seus serviços, seja no meio físico ou digital.

Com efeito, cabe às instituições financeiras aprimorar processos internos de segurança, promovendo orientação de suas equipes/colaboradores, ações proativas, investimentos em segurança digital, dentre outras, visando, em última análise, a segurança dos seus clientes/consumidores.

Por fim, o contrato acostado às fls. 192/198 não possui nenhuma assinatura, apenas a expressão "assinado eletronicamente por Claudio Aparecido Higino", sem uma certificadora oficial, credenciada junto ao ICP Brasil, o que não permite identificar a autenticidade do documento. (grifou-se)

Ou seja, não foi demonstrado, de forma inequívoca, que os autores não foram vítima de fraude ou que se estaria diante de caso de culpa exclusiva de terceiro, sendo verossímeis suas afirmações no sentido de que o vazamento de informações da instituição bancária possibilitou a fraude, haja vista o boletim de ocorrência registrado (fls. 28/29), além do fato de que não foi comprovado que as movimentações fossem compatíveis com o comportamento habitual das vítimas.

Ademais, note-se que a conta utilizada



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

pelos fraudadores foi aberta na própria instituição, o que corrobora ainda mais com sua culpa no ocorrido, uma vez que induziu os autores a pensarem que, de fato, estavam devolvendo a quantia ao réu, tendo sido informados que a conta estava zerada ao tentarem resolver o problema administrativamente.

Todavia, embora tenha sido reconhecida a presença de falha na prestação do serviço bancário, o MM. Juiz entendeu que apenas cabia indenização sobre os primeiros R\$ 5.000,00 transferidos aos golpistas e em apenas 50%, por culpa concorrente.

Contudo, o prejuízo indicado pelas partes autoras perfaz o montante de R\$10.000,00, na medida em que, além da transferência indevida de R\$5.000,00 realizada via pix em favor de terceiro fraudador, os autores foram compelidos a desembolsar outros R\$5.000,00 para viabilizar o cancelamento de empréstimo não contratado e a regularização da conta corrente, valor que não teria sido exigido ou suportado não fosse a falha no sistema de segurança da instituição financeira ré.

Outrossim, não se vislumbra a culpa concorrente dos consumidores, pois tal instituto exige interpretação restritiva e pressupõe a assunção consciente do risco pelas vítimas.

A redução da indenização somente se justifica quando demonstrado que o próprio lesado, ciente das possíveis consequências de sua conduta, contribuiu de modo relevante para o dano.

Não é razoável exigir que o consumidor, induzido ao erro por terceiro que se apresenta como preposto da instituição financeira, presuma que a orientação recebida, dotada de aparência de legitimidade, possa potencializar o risco de prejuízo, inexistindo, assim, contribuição culposa apta a mitigar a responsabilidade civil.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Nesse sentido, é a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça:

RECURSO ESPECIAL. DIREITO DO CONSUMIDOR. NEGATIVA DE PRESTAÇÃO JURISDICIONAL. NÃO OCORRÊNCIA. INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. GOLPE DE ENGENHARIA SOCIAL. ACESSO REMOTO (MÃO FANTASMA). PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. DEFEITO CONFIGURADO. CULPA CONCORRENTE. RISCO CONSCIENTE. INEXISTÊNCIA. PREJUÍZOS. DISTRIBUIÇÃO PROPORCIONAL. IMPOSSIBILIDADE. EMBARGOS DE DECLARAÇÃO. CARÁTER PROTELATÓRIO. NÃO CONFIGURAÇÃO. MULTA. AFASTAMENTO. 1. A controvérsia principal dos autos resume-se a saber se é possível considerar a culpa concorrente para fins de distribuição proporcional dos prejuízos, na hipótese em que se constata a existência de falha na prestação de serviço bancário. 2. Não há falar em negativa de prestação jurisdicional se o tribunal de origem motiva adequadamente sua decisão, ainda que de forma sucinta, solucionando a controvérsia com a aplicação do direito que entende cabível à hipótese, apenas não no sentido pretendido pela parte. 3. 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. 4. A possibilidade de redução do montante da indenização em face do grau de culpa do agente deve ser interpretada restritivamente, devendo ser admitida apenas naquelas hipóteses em que o agente, por meio de sua conduta, assume e potencializa, conscientemente, o risco de vir a sofrer danos. 5. A teoria do risco concorrente mantém relação direta com a tese da responsabilidade pressuposta. Para a sua adequada aplicação, a vítima deveria pressupor, presumir, depreender, suspeitar, pressentir, enfim, inferir que a sua conduta poderia potencializar o risco de sofrer danos. 6. Não é razoável

entender que a vítima de um golpe, ao instalar programa de captação dissimulada de dados pessoais em seu dispositivo, sob a orientação de pessoa que dizia ser preposta do banco, assumiu o risco consciente de vir a sofrer danos. 7. Na hipótese em que os embargos de declaração objetivam prequestionar a tese para fins de interposição de recurso especial, deve ser afastada a multa do art. 1.026 do Código de Processo Civil. Súmula nº 98/STJ. 8. Recurso especial provido. (STF, REsp n. 2.220.333/DF, relator Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, julgado em 7/10/2025, DJEN de 13/10/2025 – grifou-se)

Outrossim, a indenização por danos morais é medida que se impõe, pois os fatos narrados extrapolam a esfera do mero aborrecimento, uma vez que os autores sofreram abalo psíquico em razão do golpe sofrido e negativa da instituição financeira.

No que tange ao *quantum* devido, na falta de disposição legal expressa, vem prevalecendo, na doutrina e jurisprudência, quantia que leva em consideração não apenas o poder econômico das partes envolvidas, mas também a extensão do dano causado, e o comportamento do agente que o causou.

Nesse passo, vislumbrando as peculiaridades do caso em apreço, e de acordo com aqueles parâmetros, bem como os critérios adotados por esta Câmara em casos semelhantes, considera-se adequado o valor de **R\$ 5.000,00**.

Referida verba, de um lado, não propicia o enriquecimento indevido dos autores, nem o estabelecimento de perigosos precedentes que possam transmutar uma pretensão legítima de dor moral em investimento financeiro de alta rentabilidade, e, por outro lado, impele os réus, ao serem assim apenados, a serem mais cuidadosos no exercício de suas atividades,



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

evitando que se repita o quadro retratado nestes autos.

Nesse sentido é o entendimento desta  
Câmara de Direito Privado:

AÇÃO DECLARATÓRIA C.C. INDENIZATÓRIA. Furto de celular. Compras realizadas com o cartão de crédito. Declaração de inexigibilidade do débito reconhecida pelo Juízo "a quo" e não mais discutida nesta esfera recursal. Vício do serviço configurado (art. 14 do CDC) - Dano moral. Ocorrência. Valor fixado em R\$ 5.000,00. Precedentes desta C. Câmara. SENTENÇA REFORMADA EM PARTE. RECURSO PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1065265-86.2024.8.26.0002; Relator (a): Fábio Podestá; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 14ª Vara Cível; Data do Julgamento: 03/07/2025; Data de Registro: 03/07/2025)

APELAÇÃO. Ação declaratória de inexistência de relação jurídica cumulada com reparação de dano moral. INSS. Procedência da ação. Alegação de fraude. Contrato de empréstimo consignado por cartão de crédito. Perícia grafotécnica que prova fraude. Descontos indevidos em conta corrente da parte autora referentes a parcelas de empréstimo consignado não contratado. Responsabilidade objetiva. Existência de dano moral indenizável. Quantum indenizatório que deve ser fixado dentro do princípio da razoabilidade. Mantido em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais). Inexigibilidade de débito. Dano material indenizável. Restituição de forma dobrada, nos termos da orientação firmada pela Corte Especial do Colendo STJ no julgamento do EAREsp 676.608. Mantida a r. sentença. Recurso improvido. (TJSP; Apelação Cível 1020010-72.2023.8.26.0477; Relator (a): Décio Rodrigues; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro de Praia Grande - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/06/2025; Data de

Registro: 27/06/2025)

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO. A RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA É APLICÁVEL EM CASOS DE FRAUDE EM OPERAÇÕES BANCÁRIAS. A REPETIÇÃO EM DOBRO DO INDÉBITO É CABÍVEL QUANDO HÁ INOBSERVÂNCIA DA BOA-FÉ OBJETIVA. RECURSO DO RÉU NÃO PROVIDO. RECURSO DO AUTOR PROVIDO. I. Caso em Exame Ação declaratória de inexigibilidade de subsídio cumulada com repetição de indébito e indenização por dano moral, em razão de empréstimo não reconhecido pelo autor. O autor alega que, ao buscar empréstimo antecipado do FGTS, foi vítima de fraude, resultando em saques indevidos de sua conta vinculada ao FGTS. Requereu devolução de valores, indenização por dano moral e declaração de inexistência do negócio jurídica. A sentença julgou parcialmente procedente, declarando inexigível o débito e condenando o réu à devolução simples dos valores. II. Questões em Discussão 2. (i) Existência e regularidade do contrato de empréstimo consignado e alegada fraude; (ii) Responsabilidade da instituição financeira pelos saques no FGTS do autor; (iii) Possibilidade de reprodução do indébito em dobro; (iv) Existência de dano moral a ser indenizado. III. Razões de Decisão 3. A instituição financeira não comprovou a regularidade da contratação, não apresentando documentos válidos que sustentem a defesa. A responsabilidade objetiva da instituição é reconhecida com base na teoria do risco profissional. 4. A repetição em dobro dos valores descontados indevidamente é devida, conforme o artigo 42 do Código de Defesa do Consumidor, em razão da inobservância à boa-fé objetiva. O dano moral é reconhecido, considerando o abalo moral sofrido pelo autor. IV. Dispositivo e Teses 5. Nega-se provimento ao recurso da instituição financeira ré. Dá-se provimento ao recurso do autor, condenando a instituição à repetição do



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

indébito em dobro e ao pagamento de indenização por dano moral de R\$ 5.000,00, corrigido e acrescido de juros conforme especificado. Teses de julgamento: A responsabilidade objetiva da instituição financeira é aplicável em casos de fraude em operações bancárias. A repetição em dobro do indébito é cabível quando há inobservância da boa-fé objetiva. Legislação Citada: Código de Processo Civil, artigo 373. Código de Defesa do Consumidor, artigo 42. Código Civil, artigo 927, parágrafo único. Constituição Federal, artigo 192. Jurisprudência Citada: STJ, EAREsp n. 676.608/RS, Rel. Min. Og Fernandes, Corte Especial, j. 21/10/2020. TJSP, Apelação Cível n. 1001141-18.2023.8.26.0459, Rel. Thiago de Siqueira, j. 14/01/2025. TJSP, Apelação Cível n. 1013458-98.2022.8.26.0001, Rel. Lígia Araújo Bisogni, j. 17/12/2024. (TJSP; Apelação Cível 1002560-88.2024.8.26.0281; Relator (a): Miguel Petroni Neto; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro de Itatiba - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 26/06/2025; Data de Registro: 26/06/2025)

Desse modo, condena-se o banco réu a restituir o valor de R\$ 10.000,00 aos autores, além do pagamento de indenização por danos morais, no montante de 5.000,00.

Por fim, adverte-se que a oposição de embargos de declaração protelatórios ensejará a aplicação da multa prevista no art. 1.026, § 2º, do CPC, ressaltando-se que toda matéria devolvida no recurso está prequestionada, não estando o magistrado obrigado a se manifestar expressamente sobre todos os pontos suscitados, tampouco a mencionar nominalmente os dispositivos legais, bastando que a controvérsia tenha sido fundamentadamente apreciada.

Pelo exposto, voto por negar provimento ao recurso do réu e dar parcial provimento ao apelo dos



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

autores, nos termos da fundamentação supra, devendo o réu arcar com os ônus de sucumbência, majorando-se os honorários advocatícios para 15% sobre o valor da condenação, nos termos do art. 85, § 11, do Código de Processo Civil.

Ademir de Carvalho Benedito  
Relator