



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2026.0000075708

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001399-44.2025.8.26.0431, da Comarca de Pederneiras, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelado CLAUDEMIR ROBERTO PINAL (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Deram provimento parcial ao recurso, nos termos que constarão do acórdão. V. U.", de conformidade com o voto do Relator(a), que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores IRINEU FAVA (Presidente sem voto), GILBERTO FRANCESCHINI E DANIELLA CARLA RUSSO.

São Paulo, 10 de fevereiro de 2026.

MARA TRIPPO KIMURA

Relatora

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação Cível nº 1001399-44.2025.8.26.0431

Apelante: Banco Bradesco S/A

Apelado: Claudemir Roberto Pinal

Comarca: Pederneiras

Voto nº 5.816

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO.
CONTRATOS DE CONSUMO. IMPROCEDÊNCIA.

I. CASO EM EXAME

1. Ação de indenização por danos materiais e morais proposta Banco Bradesco S/A, alegando fraude em transações bancárias. Sentença de primeira instância julgou procedentes os pedidos, condenando o banco à devolução dos valores subtraídos e ao pagamento de indenização por danos morais.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. A questão em discussão consiste em determinar se houve culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros, eximindo o banco de responsabilidade, e se a indenização por danos morais é devida.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. Golpe da falsa central, que culminou na realização de diversas transações de valor expressivo em pequeno espaço de tempo, reiteradamente para o mesmo destinatário. Valores envolvidos além dos limites da renda do autor. Operações substancialmente atípicas e fora do padrão do consumidor, sem que, cumprindo seu ônus, o Banco tenha demonstrado sua regularidade (art. 373, II, do CPC). Fortuito interno. Parcial reconhecimento pelo Banco ante o estorno de parte dos valores. Responsabilidade da Financeira pelos danos materiais (art. 14, do CDC). Extensão dos prejuízos materiais a ser calculada em liquidação de sentença.

4. Dano moral. Não configurado. Não houve prova de desvio significativo das atividades diárias nem de impacto na subsistência do autor. Valores subtraídos a partir de baixas de investimentos, renda, portanto, não vinculada a despesas de rotina. Ausência de afronta à honra e à imagem. Sucumbência remodelada.

IV. DISPOSITIVO.

10. Sentença reformada. Recurso parcialmente provido.

Vistos.

Trata-se de ação de indenização por danos materiais e morais, na qual foi proferida sentença de procedência às fls. 125/130, com a seguinte



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

parte dispositiva: “*Ante o exposto, com fundamento no artigo 487, I, do Código de Processo Civil, JULGO PROCEDENTES os pedidos iniciais para: i) Condenar a requerida à devolução dos valores efetivamente subtraídos da conta do autor, desde que ainda não tenham sido objeto de estorno ou cancelamento, a título de indenização por danos materiais, com correção monetária a partir da data do efetivo prejuízo (Súmula 43 do STJ), pelo índice da Tabela Prática do TJSP, conforme estabelecido no art. 389, parágrafo único do CC, e com juros de mora a partir da data do evento danoso (Súmula 54 do STJ), pelo índice de 1% ao mês até 29/08/2024 e pelo índice previsto no art. 406, §1º do CC a partir de 30/08/2024, tudo conforme alterações introduzidas pela Lei 14.905/2024, que possui aplicabilidade imediata. O montante deverá ser apurado em fase de liquidação de sentença; ii) Condenar a ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), com correção monetária a partir da data de publicação desta sentença (Súmula 362 do STJ), pelo índice da Tabela Prática do TJSP, conforme estabelecido no art. 389, parágrafo único do CC, e com juros de mora a contar da data do evento danoso (Súmula 54 do STJ), pelo índice de 1% ao mês até 29/08/2024 e pelo índice previsto no art. 406, §1º do CC a partir de 30/08/2024, tudo conforme alterações introduzidas pela Lei 14.905/2024, que possui aplicabilidade imediata. Diante da sucumbência, a requerida arcará com o pagamento das custas e despesas processuais, bem como os honorários advocatícios, os quais fixo, por equidade, em R\$ 1.500,00 (mil e quinhentos reais), nos termos do art. 85, §8º, do CPC.”*

Foram opostos embargos de declaração pela autora em face da sentença de fls. 134/135, os quais foram rejeitados conforme decisão de fl. 138.

Irresignado, o banco requerido interpôs recurso de apelação às fls. 141/161, no qual, em síntese, requer: (a) o reconhecimento do fortuito externo e da culpa exclusiva do consumidor/terceiro, com o consequente afastamento da responsabilidade do banco; (b) a exclusão ou, subsidiariamente, a minoração dos danos morais fixados na sentença.

A autora apresentou contrarrazões às fls. 167/170.

Houve oposição ao julgamento virtual à fl. 180 pela parte



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

apelada.

O recurso é tempestivo, e a parte apelante recolheu o preparo em valor suficiente, conforme comprovantes de fls. 162/163 e 174/175, compatíveis com a planilha juntada à fl. 171.

É o relatório. Fundamento e decido.

Dinâmica dos fatos

No caso, conforme se extrai do Boletim de Ocorrência de fls. 14/15, a parte autora relata que, em 29/04/2025, recebeu uma mensagem do número (11) 94320-1659, enviada por criminosos que se passaram pela assistente virtual do banco requerido, indagando se confirmava supostas transferências de R\$ 20.000,00 e R\$ 33.000,00, conforme mensagem de fls. 27; negando, executou as instruções que lhe foram repassadas a pretexto de solução do impasse: foi a um caixa eletrônico do Bradesco, onde contatou a central pelo número 4002.0022 (imagem de fls. 29), quando informada que o número do telefone da mensagem faria novo contato e, assim, “Jonas Santos” lhe telefonou e, durante mais de 3 horas do contato: *“seguiu os procedimentos indicados, inserindo diversos códigos no caixa eletrônico como solicitado”*; no dia seguinte, na agência, foi-lhe informado tratar-se de um golpe, momento em que havia uma tentativa de nova transação no valor de R\$ 19.800,00, a qual foi devidamente impedida pelo banco.

Contudo, os criminosos já haviam efetuado diversas operações fraudulentas em sua conta, a saber, conforme o extrato da conta (fls. 16): (i) Aplicação Automática (APLICAÇÃO AUT.): R\$ 49.833,00; (ii) Baixa Automática Conta Corrente (BX AUT CTA COR): R\$ 10.050,00; (iii) Nove pagamentos de cobranças (PAGTO COBRANÇA): R\$ 9.990,00; R\$ 10.000,00 (duas vezes); R\$ 15.000,00 (quatro vezes); R\$ 6.000,00 (duas vezes — sendo uma posteriormente revertida em favor da autora); (iv) TED – Autoatendimento: R\$ 5.000,00; (v) DOC/TED Eletrônico: R\$ 13,35; (vi) TED (tentada): R\$ 19.800,00 (transação revertida pelo banco).

Na petição inicial (fls. 1/10), em toada similar, após a referida mensagem de movimentação irregular, alegou que o aplicativo foi



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

bloqueado e, por isto, foi à agência, quando ligou para o 4002-0022 e, ao que relatou, de pronto, foi atendido por “Jonas Santos”, que “solicitou a confirmação de alguns dados, lhe deu orientações diversas, e quase ao final do atendimento solicitou que procurasse a agência bancária o mais breve possível” (fls. 03) e, a partir daí, reporta à narrativa de ida à agência no dia seguinte. Em mesma linha, a reclamação feita à Coordenadoria Municipal do Consumidor (fs. 32).

A narrativa da parte autora, relativamente coesa, é verossímil.

Da Responsabilidade do Banco Requerido

A relação jurídica entre as partes reveste-se de natureza consumerista, enquadrando-se a autora na condição de consumidora, como destinatária final dos serviços oferecidos pela instituição financeira requerida, nos termos da Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça (STJ).

Pacífico que as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos causados aos seus consumidores, em virtude do risco inerente à atividade bancária, conforme dispõe o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor e a Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça.

Entretanto, a responsabilidade objetiva prevista no artigo 14 do C.D.C. não é absoluta e pode ser afastada diante da comprovação de excludentes de responsabilidade, como o fortuito externo, ou em caso de inexistência de defeito no serviço prestado, cuja prova recai sobre o Banco (art. 373,II, CPC)

Incontroverso que o requerente mantém conta com a instituição financeira e, por isso, teria viabilidade de contrair empréstimos e realizar transferências via PIX por meio de senha pessoal/*token*.

Contudo, como visto, de acordo com a narrativa emanada da parte autora, ela teria recebido mensagem de golpistas, com inserção de seu nome, CPF, agência e conta junto à requerida, reportando à data e ao horário então vigentes (29.04 - 18,33hs - fls. 27), ou seja, com traços passíveis de conferir certa credibilidade, e, sob o pretexto de cancelar as operações negadas, seguiu com as



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

orientações acerca de procedimentos indicados pelos criminosos.

Em momento algum, a parte autora admitiu ter fornecido senha ou token, nem mesmo ter ela, própria, efetivado as volumosas operações questionadas.

Em suma, a parte requerente não reconhece a autoria das operações, o que é verossímil, pois elas são, de maneira a saltar os olhos, atípicas, suspeitas e alheias ao **perfil de consumo da parte**, com último salário registrado de R\$ 4500,00, como lavador/polidor (fls. 13), enquanto os valores envolvidos na manobra atingiram cerca de R\$ 100.000,00.

Não se confunde perfil de consumo, lastreado no comportamento do cliente, com o limite de crédito fornecido pela Financeira, baseado na renda e nos investimentos, sabidamente bem mais folgado do que o primeiro.

As operações, ainda, foram sequenciais: depósito por boleto de R\$ 9.900,00 (29.04); pagamentos de cobrança de R\$ 10.000,00, R\$ 10.000,00, R\$ 15.000,00 (29.04), R\$ 15.000,00 R\$ 15.000,00 e R\$ 14.000,00 (30.04), mais depósito de boleto de R\$ 5000,00 (29.04) a Castro Representações Muriae; depósito por Ted/Autoatendimento de R\$ 5000,00 para Marcio H da Paz em 30.04 (fls. 17/25 e fls. 33 e 38). As perdas atingiram R\$ 99.003,25.

Diante do evidente **padrão de fraude**, o Banco estornou R\$ 19.813,35 dos R\$ 19.000,00 transferidos ao final (fls. 16), o que indica detecção, embora tardia, da movimentação substancialmente atípica.

Outrossim, o Banco não ofertou prova mínima de que o destinatário principal, a empresa Castro, teria sido anteriormente favorecida pelo autor. Não obstante o volume dos pagamentos para a mesma empresa, Castro Representações, cerca de R\$ 80.000,00, a Financeira, de maneira tardia novamente, procedeu ao cancelamento/estorno do depósito por boleto da quantia menor, R\$ 6000,00 (fls. 26), noutra retardatária e insuficiente detecção de padrão de fraude.

O evento levou, em pouco tempo, ao esvaziamento das economias do autor em aplicação automática (R\$ 49.833,00) e baixa automática (R\$



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

10.000,00), gerando saldo negativo da exorbitante quantia de R\$ 49.012,35 ao final do dia 30 (fls. 16), abarcando, ainda, ao que relata o requerente mais 12 baixas de CDBs (fls. 05). Segundo relato inicial, ainda, as operações foram realizadas fora do horários do expediente bancário. Franco o padrão de fraude.

Nesse cenário, cumpria ao Banco ter acionado em tempo hábil mecanismos de bloqueio ou, pelo menos, de confirmação expressa juntamente à parte autora sobre as operações, de maneira prévia e em tempo hábil, de modo que as teria obstado com eficiente.

Se o serviço não fornece a segurança que dele se pode esperar, levando em consideração o modo do seu fornecimento e o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam, é ele defeituoso, nos termos do § 1º do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor.

De fato, cumpre às Financeiras o dever de gerir com segurança o capital que o correntista lhe confere. Ao permitir, como parece o caso, o sucesso de engenharia social empregada para ludibriar a autora, aliada à falta de segurança do sistema interno, foi possível a realização das operações de forma oculta pelos fraudadores. **A falha no serviço da requerida sob o ângulo da segurança foi causa determinante do dano sofrido pela vítima.**

Assim, em recente julgado do Colendo Superior Tribunal de Justiça:

"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. 1. A controvérsia dos autos resume-se a saber se as instituições de pagamento, à semelhança das instituições bancárias, estão obrigadas a desenvolver mecanismos inteligentes de prevenção e bloqueio de fraudes, capazes de identificar comportamentos atípicos e agir rapidamente para evitar prejuízos. 2. Nos termos do art. 105, III, da Constituição Federal, não compete a esta Corte o exame de suposta violação de dispositivos constitucionais, ainda que para fins de prequestionamento, sob pena de invasão da competência atribuída



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

ao Supremo Tribunal Federal. 3. De acordo com a orientação emanada da Súmula nº 479/STJ, as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias. 4. Toda a compreensão que esta Corte Superior já firmou no tocante às obrigações impostas às instituições bancárias, inclusive no que se refere à incidência do Código de Defesa do Consumidor (Súmula nº 297/STJ), é inteiramente aplicável às instituições de pagamento, às quais também é atribuído o dever de processar com segurança as transações dos usuários finais, por expressa disposição do art. 7º da Lei nº 12.865/2013. 5. A responsabilidade das instituições de pagamento, e de todos aqueles que integram os denominados arranjos de pagamento, somente poderá ser afastada se comprovada a inexistência de defeito na prestação do serviço ou a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, a teor do disposto no § 3º do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor. 6. Constitui atribuição das instituições financeiras, e de todas aquelas que participam dos denominados arranjos de pagamento, criar mecanismos capazes de identificar e coibir a prática de fraudes e de mantê-los em constante aprimoramento, em virtude do dever de gerir com segurança as movimentações de dinheiro dos seus clientes e do elevado grau de risco da atividade por elas desempenhada. 7. Se o serviço não fornece a segurança que dele se pode esperar, levando em consideração o modo do seu fornecimento e o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam, é ele defeituoso, nos termos do § 1º do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor. 8. Uma vez comprovada a hipótese de vazamento de dados por culpa da instituição financeira ou da instituição de pagamento, será dela, em regra, a responsabilidade pela reparação integral de eventuais danos. Hipótese descartada no caso concretamente examinado. 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



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

movimentações, e c) as transações realizadas fogem do perfil de consumo do correntista. 12. Recurso especial provido". (RECURSO ESPECIAL Nº 2222059 - SP (2025/0240118-6) RELATOR : MINISTRO RICARDO VILLAS BÔAS).

Acertada, pois, a r. sentença ao declarar a inexistência da relação jurídica decorrente das operações nela referidas. As partes devem voltar ao estado anterior, na forma do dispositivo da r. sentença, item I, com a repetição dos valores indevidamente subtraídos (apuração em liquidação), que deve ser integralmente recomposta, rememore-se, porque a falha interna do Banco foi a causa determinante do evento.

Do dano moral

Em que pesem as considerações do r. Julgador, a contenda resolve-se na esfera patrimonial. O importe subtraído envolveu investimentos do autor (fls. 26 e outros conforme fls. 5, que alude a 12 CDBs, fls. 07), ou seja, economias guardadas.

Data máxima vênia, não obstante o elevado importe envolvido, o requerente teve saúde financeira para suportar o prejuízo de imediato, ao que se pode deduzir inclusive porque não apresentou a evolução do extrato nos dias seguintes. Em suma, não houve abalo da sobrevivência.

Nem há mostras de que a parte autora tenha sido maculada em sua honra, seja esta subjetiva ou objetiva, pois a parte autora não teve seu nome arrolado nos arquivos das entidades de proteção ao crédito, não sofreu protesto cambial, nem teve seu nome maculado perante a sociedade, tanto no âmbito civil quanto no campo comercial, não existindo, enfim, nenhum efeito negativo que lhe tenha sido perpetrado em razão dos referidos acontecimentos.

Não houve imposição de desgastes e protelatórias medidas administrativas, com perda de tempo útil de vida.

Dissabores do cotidiano nem sempre são indenizáveis, sob pena de a vida social tornar-se inviável. Realmente, a vida em sociedade importa em conflitos permanentes e muitas vezes inevitáveis, mas, a despeito dos dissabores que



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

possam causar, nem todos podem dar margem à indenização.

Sobre o tema, nesta Turma:

DIREITO CIVIL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. FRAUDE. TRANSFERÊNCIAS PIX FRAUDULENTAS. AÇÃO PROCEDENTE. RECURSO DO REQUERIDO. CASO EM EXAME: Autora, comerciante, que efetuou compras em suposta loja de produtos alimentícios e alega que teve seu celular e seu aplicativo bancário hackeados, com duas transferências pix por ela não reconhecidas. Sentença que julgou a ação procedente e reconheceu o dano moral. Apelação do réu, alegando ilegitimidade de parte e postulando pela improcedência da demanda. II. QUESTÕES EM DISCUSSÃO: (i) a legitimidade passiva do réu; (ii) se há responsabilidade da instituição financeira pelas transferências fraudulentas de numerário próprio da autora, via PIX; (iii) se é cabível indenização por danos morais. III. RAZÕES DE DECIDIR: (i) Legitimidade passiva do réu reconhecida. (ii) 1. Transações realizadas a partir de hackeamento de celular, sem fornecimento de senhas de acesso ou TOKEN, 2. Fragilidade na segurança eletrônica verificada. 3. Facilidade de acesso pelos fraudadores à plataforma da instituição financeira. Falha no serviço, verificada. 4. Ato de terceiro que não elide a responsabilidade das instituições financeiras que igualmente contribuíram para que o golpe fosse perpetrado. 5. Réu que não demonstrou possuir mecanismos aptos a afastar as fraudes. 6. Declaração de inexigibilidade dos valores reconhecida. 7. Restituição devida. 8. Dano moral não configurado. Indenização indevida no caso concreto.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Sentença parcialmente reformada. IV. DISPOSITIVO: Recurso parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1007129-57.2024.8.26.0597; Relator (a): Paulo Toledo; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Foro de Sertãozinho - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 21/10/2025; Data de Registro: 21/10/2025)

Dessa forma, a sentença deve ser reformada, para afastar o dano moral.

Caberá a cada parte arcar com $\frac{1}{2}$ das custas do processo. Condeno cada parte a arcar com honorários ao Patrono do adverso no limite da sucumbência: para o patrono do requerido, 10% sobre o valor pretendido como dano moral; para o patrono do autor, em 10% sobre o valor da condenação.

Finalmente, apenas para evitar futuros questionamentos desnecessários, tenho por expressamente ventilados, neste grau de jurisdição, todos dispositivos legais e constitucionais citados em sede recursal.

Observo ainda que a função do julgador é decidir a lide de modo fundamentado e objetivo, portanto desnecessário o enfrentamento exaustivo de todos os argumentos elaborados pelas partes.

De todo exposto, pelo meu voto, **DOU PROVIMENTO PARCIAL** ao recurso.

MARA TRIPPO KIMURA
RELATOR(A)