



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
12ª Câmara de Direito Privado

Registro: 2025.0000821777

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001410-40.2024.8.26.0615, da Comarca de Tanabi, em que é apelante NILCÉIA ALVES DE OLIVEIRA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO BRADESCO S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 12ª 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 do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores JACOB VALENTE (Presidente) E ALEXANDRE DAVID Malfatti.

São Paulo, 11 de agosto de 2025.

**MARCO PELEGRINI**  
Relator  
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
12ª Câmara de Direito Privado

VOTO Nº 13007

APELAÇÃO Nº 1001410-40.2024.8.26.0615 - Tanabi

APELANTE: Nilcéia Alves de Oliveira

APELADO: Banco Bradesco S/A

JUÍZA: Gislaine de Brito Faleiros Vendramini

*Ação de indenização por danos materiais e morais. Prestação de serviços bancários. Fraude.*

*Sentença de improcedência.*

*Recurso da autora. Relação de consumo e a necessidade de inversão do ônus da prova. Responsabilidade objetiva da instituição financeira. Violação à Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD. Omissão no acionamento do Mecanismo Especial de Devolução (MED) do PIX.*

*Razões de decidir. Relação de consumo. Incidência do Código de Defesa do Consumidor e da Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça. Responsabilidade objetiva da instituição financeira por danos decorrentes de fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias. "Golpe da falsa central telefônica". Fraude perpetrada por estelionatário que, de posse de dados sigilosos da consumidora, induziu-a a realizar transferência via PIX. Vazamento de dados que evidencia falha na segurança dos sistemas do banco, configurando fortuito interno. Inteligência da Súmula 479 do STJ. Excludente de responsabilidade. Inocorrência de culpa exclusiva da vítima. Conduta da consumidora que foi consequência direta do ardil sofisticado, viabilizado pela quebra do dever de segurança da instituição financeira. Transação em valor expressivo e destoante do perfil de consumo da autora, pessoa idosa e de baixa renda, que deveria ter ativado os mecanismos de controle antifraude do banco. Danos materiais. Prejuízo comprovado pela transferência indevida do valor de R\$ 4.700,00. Dever de restituição integral, com atualização monetária e juros de mora. Danos morais. Configuração in re ipsa. Situação que ultrapassa o mero dissabor, gerando angústia, aflição e sentimento de impotência na consumidora. Indenização fixada em R\$ 5.000,00, valor que atende aos princípios da razoabilidade e da*

*proporcionalidade, bem como ao caráter pedagógico e punitivo da medida.*

**Sentença reformada.**

**Ação julgada procedente em parte, com inversão do ônus sucumbencial.**

**APELAÇÃO PROVIDA**

Adota-se o relatório da sentença (folhas 179/184), acrescentando-se que os pedidos da “ação de indenização por danos morais e materiais” (fls. 1), ajuizada por Nilcéia Alves de Oliveira contra Banco Bradesco S/A, foram julgados **improcedentes**. Os honorários advocatícios de sucumbência foram fixados em 20% do valor da causa, suspensa a exigibilidade pela gratuidade de justiça.

Apelou a autora (fls. 187/198), sustentando a necessidade de reforma da sentença. Invocou a inversão do ônus da prova, conforme o artigo 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor, dada sua hipossuficiência técnica e financeira para comprovar a falha de segurança do banco. Alegou que a responsabilidade da instituição financeira é objetiva, com base no risco da atividade, e que a tese de culpa exclusiva da vítima não se sustenta, pois o golpe só foi possível devido ao vazamento de seus dados pessoais e financeiros sigilosos, que estavam sob a guarda do banco, configurando violação à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). Aduziu, ainda, que o banco foi omissivo ao não acionar o Mecanismo Especial de Devolução (MED) do PIX, mesmo após ser notificado da fraude, e que a operação destoava completamente de seu perfil de consumo. Requereu, ao final, o provimento do recurso para julgar a ação procedente, com a condenação do banco à reparação dos danos materiais e morais, e à inversão do ônus sucumbencial.

Foram oferecidas contrarrazões (fls. 213/235).

**É o relatório.**

**Decide-se.**

Com efeito, estão reunidos os pressupostos objetivos e subjetivos de recorribilidade, razão pela qual o recurso deve ser **conhecido** e **recebido** em seus regulares efeitos.

A controvérsia diz respeito à responsabilidade civil de instituição financeira por danos materiais e morais sofridos por consumidora, vítima do “Golpe da Falsa Central Telefônica”, em que um fraudador, de posse de dados bancários sigilosos, induziu-a a realizar uma transferência via PIX para a conta de um terceiro.

**O recurso merece provimento em parte.**

A relação jurídica entre as partes é de consumo, sendo o banco fornecedor de serviços e a correntista, consumidora, nos termos dos artigos 2º e

3º do Código de Defesa do Consumidor e da Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça.

A **responsabilidade das instituições financeiras por danos decorrentes de fraudes e delitos praticados por terceiros é objetiva**, conforme o disposto no artigo 14 do CDC e consolidado na **Súmula 479 do 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."

A questão central reside em definir se a fraude em tela se classifica como fortuito interno, inerente ao risco da atividade bancária, ou como fortuito externo, apto a romper o nexo de causalidade por culpa exclusiva da vítima ou de terceiro (art. 14, § 3º, II, do CDC).

Com o devido respeito ao entendimento do juízo de primeiro grau, a situação descrita nos autos configura fortuito interno.

A narrativa da autora-apelante é verossímil e demonstra a sofisticação do golpe aplicado. O fraudador não apenas se apresentou como funcionário do banco, utilizando-se de técnica de mascaramento de chamada (*spoofing*) para simular o número da agência, mas também detinha informações pessoais e financeiras sigilosas da vítima, como seu saldo bancário exato e detalhes de transferências recentes.

**O acesso do estelionatário a tais dados, que deveriam estar sob a rigorosa proteção da instituição financeira, é o elemento que caracteriza a falha na prestação do serviço.** O vazamento de informações sigilosas é uma vulnerabilidade no sistema de segurança do banco, sendo, portanto, um evento diretamente relacionado à sua atividade. A **Lei Geral de Proteção de Dados** (Lei nº 13.709/2018) impõe ao controlador de dados, no caso, o banco, o dever de adotar medidas de segurança aptas a proteger os dados pessoais de acessos não autorizados e de situações ilícitas.

A falha do banco em proteger os dados de sua cliente foi a causa primária que permitiu ao fraudador obter a confiança da consumidora e induzi-la ao erro. **Não se pode, nesse contexto, atribuir a culpa exclusivamente à vítima.** A conduta da apelante, ao realizar a transferência, foi uma consequência direta do ardil engendrado com base na falha de segurança do apelado.

Ademais, a autora, pessoa idosa e aposentada, percebendo apenas um salário mínimo, representa a parte vulnerável da relação de consumo, não sendo razoável exigir-se dela a mesma expertise em segurança digital que se espera de funcionários qualificados de uma instituição financeira de grande porte. A própria transação, no valor de R\$ 4.700,00, era atípica e destoava completamente de seu perfil transacional, fato que deveria ter acionado os sistemas de monitoramento antifraude do banco.

A omissão do banco em tomar providências eficazes após ser comunicado da fraude, como o acionamento imediato do Mecanismo Especial de Devolução (MED), também agrava sua responsabilidade, pois demonstra descaso com o dever de mitigar os danos sofridos por sua cliente.

Portanto, **evidenciada a falha na segurança dos sistemas do banco, que permitiu o vazamento de dados sigilosos e viabilizou a fraude, resta configurado o fortuito interno, atraindo a responsabilidade objetiva da instituição financeira pela reparação integral dos danos.**

O **dano material** está comprovado pela transferência de R\$ 4.700,00 da conta da autora-apelante para o terceiro fraudador, devendo ser integralmente restituído.

A quantia deverá ser devidamente atualizada pela Tabela Prática deste Tribunal de Justiça, desde a operação indevida, com acréscimo de juros moratórios de 1% ao mês, a contar da citação, até o dia anterior à vigência da Lei nº 14.905/24. Após, aplica-se a Taxa Selic deduzida a correção monetária, observando-se o previsto nos artigos 389 e 406 do Código Civil.

O **dano moral** também é manifesto. A situação vivenciada pela autora-apelante ultrapassa o mero dissabor. A perda de suas economias, a angústia e o sentimento de impotência diante de uma fraude sofisticada, somados ao descaso da instituição financeira, configuram abalo psicológico que enseja compensação pecuniária.

Ressalta-se que, mesmo após a lavratura do boletim de ocorrência e da comunicação do fato ao banco, não houve solução administrativa adequada.

É evidente que as instituições financeiras não são capazes de evitar a ocorrência de fraudes, mas, por meio de seus mecanismos de segurança, são capazes de minimizar os danos daí decorrentes no âmbito de operações bancárias, o que não sucedeu no caso em questão.

Registre-se também que, na hipótese, a obrigação de indenizar pelos danos morais prescinde de prova do efetivo prejuízo, pois eles pertencem à categoria daqueles que emergem *in re ipsa*, isto é, aqueles cuja existência se presume de modo absoluto - *iuris et de jure* e que, por certo, dispensam a comprovação do sofrimento e angústia, sendo da natureza das coisas que a frustração impingida foi indiscutível.

E no que diz respeito ao arbitramento da indenização devida pela reparação do dano moral, o juiz, como é de conhecimento generalizado, deve ponderar os reflexos em concreto produzidos pelo ato no patrimônio jurídico da vítima, fixando uma quantia que sirva simultaneamente para indenizar, de um lado, e punir, de outro, compreendendo que não pode ser pequena, diminuta, que ao invés de punir, sirva de incentivo ao transgressor a continuar desrespeitando a norma proibitiva; e que também, de outra parte, não se constitua em valor exagerado, que permita o enriquecimento sem causa, de todo vedado entre nós.

Daí porque se deve relevar para esse fim os princípios da proporcionalidade e o da razoabilidade, sendo preciso definir uma quantia que se amolde à dupla finalidade da indenização sancionatória e educativa -, de maneira que se revele tanto a coerção para que o transgressor, punido, entenda que é melhor pautar o seu comportamento de forma inversa, respeitando a

norma, e, ainda, propicie à vítima uma satisfação material pelo dano extrapatrimonial sofrido.

Enfim, em atenção ao cunho satisfativo-punitivo de que se revestem as indenizações por dano moral, observados, ainda, os critérios da razoabilidade e proporcionalidade que norteiam o seu arbitramento, de rigor seja a respectiva indenização arbitrada em **R\$ 5.000,00**.

Tal quantia deverá ser devidamente atualizada monetariamente pela Tabela Prática deste Tribunal de Justiça, desde a data de seu arbitramento (Súmula 362 do STJ), com acréscimo de juros moratórios de 1% ao mês, a contar da citação, considerando que se trata de responsabilidade contratual, até o dia anterior à vigência da Lei nº 14.905/24. Após, aplica-se a Taxa Selic deduzida a correção monetária, observando-se o previsto nos artigos 389 e 406 do Código Civil.

Em casos semelhantes, esta 12ª Câmara de Direito Privado já decidiu:

“AÇÃO INDENIZATÓRIA. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DO AUTOR PARCIALMENTE PROCEDENTE. CONSUMIDOR. DEFEITO DO SERVIÇO BANCÁRIO. FRAUDE. TRANSFERÊNCIA DE VALORES. FALHA NO SISTEMA DE SEGURANÇA. GOLPE DA "FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO". DANOS MATERIAIS RECONHECIDOS. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. Ação de indenização. Sentença de improcedência. Recurso do autor. Primeiro, reconhece-se o defeito na prestação dos serviços. Responsabilidade do banco réu, ao permitir acesso dos criminosos aos dados do autor, de modo a entrarem em contato via telefone e, por consequência, obterem êxito na concretização do ato ilícito. Vazamento de dados. Multiplicam-se os processos em que os fraudadores iniciam o golpe, a partir do acesso aos dados do consumidor. Esse acesso ocorre no âmbito interno das instituições financeiras pelo acesso às centrais de atendimento. Essa a causa determinante do sucesso do golpe, implicando admissão como nexo causal. Transação que se mostrou suspeita, notadamente pelo elevado valor e que utilizaram ainda o limite de cheque especial, que o autor não havia contratado. Perfil notoriamente desviado. Conta utilizada somente para recebimento de benefício previdenciário e movimentações de valores módicos. Incidência do art. 14 do CDC com aplicação da Súmula nº 479 do STJ. Violação, ainda, do regulamento do PIX (art. 39, 88 e 89) na parte das cautelas e riscos das operações via PIX. Precedentes da Turma Julgadora. Segundo, acolhe-

**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**12ª Câmara de Direito Privado**

se a reparação dos danos materiais. Diante do reconhecimento da responsabilidade da ré no evento danoso, de rigor a inexigibilidade das transações. E terceiro, reconhece-se a ocorrência de dano moral. O consumidor experimentou dissabores, transtornos e aborrecimentos advindos não somente da falta de segurança do sistema bancário, mas também do atendimento inadequado recebido. Mesmo em Juízo, o banco réu insistiu numa versão (sem qualquer indício) da participação no evento danoso. Indenização dos danos morais fixada em R\$ 5.000,00, parâmetro este ajustado para singularidades do caso concreto, razoável e admitido por esta Turma julgadora em casos semelhantes. Ação julgada parcialmente procedente em segundo grau. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO." (TJSP; Apelação Cível 1011811-83.2023.8.26.0114; Relator (a): Alexandre David Malfatti; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro de Campinas - 8ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/07/2024; Data de Registro: 18/07/2024).

"VOTO Nº 39573 INEXIGIBILIDADE C.C. REPARAÇÃO DE DANOS MORAIS. Transferência bancária. Furto mediante fraude. Prática conhecida como "golpe da falsa central de atendimento". Fortuito interno. Inteligência da Súmula n.º 479 do C. STJ. Defeito na prestação do serviço. Dever de segurança não observado. Exegese dos arts. 8º e 14 do CDC. Culpa exclusiva de consumidor ou do terceiro. Inocorrência. Pix. Inexigibilidade. Danos morais in re ipsa. Débito que alcançou parcela do patrimônio do correntista. Precedentes do C. STJ. Valor reparatório fixado em R\$ 5.000,00. Razoabilidade de proporcionalidade. Juros de mora contados da citação. Responsabilidade civil contratual. Inteligência do art. 405 do CC. Sentença mantida. Litigância de má-fé. Inocorrência. Honorários advocatícios em grau recursal. Majoração. Inteligência do art. 85, § 11, do CPC. Recurso não provido." (TJSP; Apelação Cível 1015100-37.2021.8.26.0003; Relator (a): Tasso Duarte de Melo; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/05/2024; Data de Registro: 29/05/2024).

Em razão da **sucumbência**, condena-se o banco apelado ao pagamento integral das custas, despesas processuais e honorários advocatícios,



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**12ª Câmara de Direito Privado**

fixados em 15% sobre o valor total da condenação, nos termos do artigo 85, §2º, do Código de Processo Civil.

Anota-se, por fim, que o quanto suscitado foi objeto de explícito pronunciamento jurisdicional, razão pela qual prescindível eventual **prequestionamento**.

Ante ao exposto, **DÁ-SE PROVIMENTO** ao recurso de apelação, e assim se faz para reformar a sentença, **JULGANDO-SE PROCEDENTES EM PARTE** os pedidos iniciais, para o fim de se condenar o réu a restituir os valores referentes à operação fraudulenta e ao pagamento de indenização por danos morais.

**MARCO PELEGRINI**  
**Relator**