



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000279605**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001700-82.2024.8.26.0315, da Comarca de Laranjal Paulista, em que é apelante PAULO FULINI (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 sem voto), MARCO PELEGRINI E ALEXANDRE DAVID MALFATTI.

São Paulo, 30 de março de 2026.

**CASTRO FIGLIOLIA**  
**relator**  
Assinatura Eletrônica

**VOTO Nº: 43421**

**APEL. Nº: 1001700-82.2024.8.26.0315**

**COMARCA: LARANJAL PAULISTA**

**JUÍZA: ELIANE CRISTINA CINTO**

**APTE.: PAULO FULINI (JUSTIÇA GRATUITA)**

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

**APELAÇÃO - AÇÃO DECLARATÓRIA CC. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS JULGADA IMPROCEDENTE - TRANSAÇÕES BANCÁRIAS - GOLPE – LIGAÇÃO TELEFÔNICA POR SUPOSTO FUNCIONÁRIO DO BANCO.**

**RESPONSABILIDADE OBJETIVA** - artigo 14 do CDC - apelante vítima de golpe - transações realizadas por terceiro fraudador, sem prova de qualquer culpa do correntista - responsabilidade imputada ao apelado pela deficiência na detecção das operações anormais - falha na segurança quanto ao serviço prestado pelo apelado - transações bancárias declaradas inexigíveis - restituição dos valores como consequência da inexigibilidade.

**Resultado: sentença reformada - recurso provido.**

Vistos.

A ação foi assim relatada: “**PAULO FULINI**, qualificado nos autos, formula pedido declaratório cumulado com indenização por danos materiais e morais em face de **BANCO BRADESCO S/A**, alegando, sumariamente que é titular de conta bancária junto ao banco réu e no dia 30 de agosto de 2024 recebeu ligação em seu telefone e do outro lado se identificou pessoa que se identificou como Renan, funcionário da agência bancária onde mantém conta corrente e este informou que precisou atualizar seu cadastro bancário e com isso forneceu a este suposto preposto do banco réu dados pessoais, incluindo senha. Chegando na agência

*bancária foi informado de que havia ocorrido movimentação com realização de empréstimo pessoal no importe de R\$ 2.348,53, compra com cartão e transferência via PIX. Diz que só então percebeu tratar-se de golpe. Lavrou boletim de ocorrência em decorrência dos fatos. Requer a condenação da parte ré em danos materiais, bem como, cancelamento do contrato de empréstimo finalizado.*

A ação foi julgada improcedente (fls. 137/138). O autor foi condenado no pagamento das custas e despesas processuais, bem como dos honorários advocatícios fixados em 10% do valor atualizado da causa, observada a gratuidade concedida.

Inconformado, o autor interpôs apelação (fls. 143/149). Sustentou, em resumo, que foi vítima de fraude sofisticada, conduzida por terceiros mal-intencionados, que se valeram da fragilidade no sistema de segurança da instituição financeira demandada, induzindo o consumidor a realizar operações financeira fora do seu perfil de cliente, proporcionando grave lesão patrimonial. Todavia, tal falha não afasta a responsabilidade objetiva da instituição financeira. O prejuízo material deve ser reparado. Pugnou pelo provimento do apelo.

Em resposta (fls. 165/190), o apelado, em suma, defendeu o acerto da sentença.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É a síntese necessária.

O recurso foi interposto no prazo. O preparo não foi recolhido, mas o autor estava isento de fazê-lo, eis que beneficiário da justiça gratuita.

A hipótese incide o Código de Defesa do Consumidor. Nesse sentido, a responsabilidade dos prestadores de serviço é objetiva, nos termos do artigo 14 do diploma legal citado, apenas podendo ser elidida nas hipóteses previstas no § 3º:

“§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

- I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;
- II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro”.

No caso dos autos, a despeito de a relação entre as partes ser

de consumo, bem como ser absolutamente verossímil a versão do apelante e patente a hipossuficiência dele, desnecessária a inversão do ônus da prova, uma vez que cumpria ao apelante demonstrar o fato impeditivo do direito da parte contrária, nos termos do artigo 373, inciso II do CPC. Em outro dizer, o apelado tinha que comprovar que as operações impugnadas eram mesmo de responsabilidade do apelante ou que, sendo fraudulentas, isso ocorreu por culpa exclusiva dele - ônus do qual não se desincumbiu.

Em realidade, a análise dos autos faz ver que as operações foram mesmo fraudulentas.

O apelante afirmou em sua exordial: *“Em 30 de agosto de 2024, recebeu uma ligação em seu aparelho celular do número (15) 3283-1208, mesmo número da agência da requerida; Na referida ligação a pessoa se passava por Renan, funcionário da agência de Laranjal Paulista (conhecido do requerente), onde o suposto Renan informou que precisava atualizar seu cadastro bancário diante de tal fato, após ser solicitado o requerente informou número da agência, número da conta corrente e senha – Acreditando que estava passando os dados a Renan, funcionário da agência de Laranjal Paulista. Após passar os dados bancários, foi orientado a passar na agência para assinar a atualização de seu cadastro. Ao chegar na agência bancária o requerente tomou conhecimento de que havia ocorrido movimentação em sua conta corrente, a saber: 30/08/2024 - Empréstimo pessoal - R\$ 2.348,53; 30/08/2024 - Compra com cartão ELO R\$ 1.999,00 - 30/08/2024 - Transferência PIX R\$ 1.000,00; Em contato com Renan, funcionários da requerida, tomou conhecimento que não foi realizada nenhuma ligação ao requerente, quando então entendeu que havia sido vítima de um crime. De tal fato foi registrado Boletim de Ocorrência. Assim o requerente foi induzido a erro face a fragilidade do sistema bancário da requerida”*.

Quanto aos fatos, o apelante lavrou boletim de ocorrência (fls. 10/11).

A despeito de o apelante ter sido enganado pelo fraudador - e, por isso, de alguma forma, contribuído para que o golpe fosse perpetrado, a responsabilidade pelo evento não foi exclusivamente dele.

É medida básica de segurança das instituições financeiras

proceder ao bloqueio preventivo da movimentação da conta, bem como fazer contato com seus clientes quando observam movimentação estranha caso dos autos. Por óbvio, não tomadas tais providências, devem ser estornadas todas as operações suspeitas.

Insiste-se: é sabido que os sistemas de segurança dos bancos contatam os clientes e tomam providências outras quando percebem movimentações estranhas no uso de conta corrente, cartões e afins. Havendo movimentação discrepante com o perfil do cliente, o sistema “dispara o alarme”. A partir daí, os mecanismos de segurança são acionados, sendo colocadas em práticas medidas que se iniciam com o bloqueio provisório do cartão ou das operações por Pix, seguido de contato com o cliente, para confirmação da veracidade da despesa.

Nem se diga que o evento foi de responsabilidade exclusiva do terceiro golpista, o que isentaria o apelado de responsabilidade.

Apesar de certa discussão no início, pacificou-se o entendimento de que o fato de terceiro apto a afastar a responsabilidade deve equiparar-se ao caso fortuito externo, isto é, aquele impossível de ser previsto, evitado e que não se liga à atividade do prestador de serviço. No caso dos autos, trata-se de caso fortuito interno, o qual decorre do risco do negócio desempenhado pela instituição financeira.

Nesse sentido, a 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”*.

Ressalte-se que, embora seja recomendada a cautela por parte do consumidor, nas tratativas via telefone e internet conforme orientações dos bancos, não há possibilidade de transferir a responsabilidade ao apelante sobre as transferências bancárias e empréstimo, realizados de forma fraudulenta.

No caso dos autos, houve claro desvio de perfil do apelante. As operações realizadas discrepavam do uso normal da conta corrente por parte dele. Cumprida aos sistemas de segurança do banco, à vista do desvio do perfil, proceder ao bloqueio preventivo das operações e entrar em contato com o cliente para a confirmação sobre a veracidade delas. Ao não fazer isso, contribuiu diretamente para

o sucesso do golpe. Excluiu-se, assim, a culpa exclusiva do consumidor e, conseqüentemente, a hipótese de isenção prevista no art. 14, § 3º, II do CDC.

A par disso, aparentemente houve vazamento de informações. Se isso não tivesse ocorrido, o golpe igualmente não seria perpetrado.

Portanto, são incontrovertidos o golpe que vitimou o apelante e a falha dos sistemas da instituição financeira. Por conta disso, não há como afastar a responsabilidade do apelado no caso vertente – não se patenteou a culpa exclusiva do consumidor –, sendo impositiva a condenação no pagamento de indenização por dano material consistente na devolução dos valores transferidos da conta do apelante (compra cartão Elo no valor de R\$ 1.999,00 e transferência PIX no valor de R\$ 1.000,00), bem como o cancelamento do contrato de empréstimo nº 8975830 no valor de R\$ 2.348,53, conforme indicado no extrato bancário (fls. 12). Se algum valor foi disponibilizado ao apelante, ele deverá devolvê-lo, facultada a compensação, nos termos do art. 368 do Código Civil.

Na linha da responsabilidade da instituição financeira em situação assemelhada, tem-se a seguinte decisão do STJ:

*“CONSUMIDOR. PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITOS. DEVER DE SEGURANÇA. FRAUDE PERPETRADA POR TERCEIRO. CONTRATAÇÃO DE MÚTUO. MOVIMENTAÇÕES ATÍPICAS E ALHEIAS AO PADRÃO DE CONSUMO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO. 1. Ação declaratória de inexistência de débitos, ajuizada em 14/8/2020, da qual foi extraído o presente recurso especial, interposto em 21/6/2022 e concluso ao gabinete em 17/2/2023. 2. O propósito recursal consiste em decidir (I) se a instituição financeira responde objetivamente por falha na prestação de serviços bancários, consistente na contratação de empréstimo realizada por estelionatário; e (II) se possui o dever de identificar e impedir movimentações financeiras que destoam do perfil do consumidor. 3. O dever de segurança é noção que*

*abrange tanto a integridade psicofísica do consumidor, quanto sua integridade patrimonial, sendo dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas pelos consumidores, desenvolvendo mecanismos capazes de dificultar fraudes perpetradas por terceiros, independentemente de qualquer ato dos consumidores. 4. A instituição financeira, ao possibilitar a contratação de serviços de maneira facilitada, por intermédio de redes sociais e aplicativos, tem o dever de desenvolver mecanismos de segurança que identifiquem e obstem movimentações que destoam do perfil do consumidor, notadamente em relação a valores, frequência e objeto. 5. Como consequência, 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. 6. Entendimento em conformidade com Tema Repetitivo 466/STJ e Súmula 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". 7. Idêntica lógica se aplica à hipótese em que o falsário, passando-se por funcionário da instituição financeira e após ter instruído o consumidor a aumentar o limite de suas transações, contrata mútuo com o banco e, na mesma data, vale-se do alto montante contratado e dos demais valores em conta corrente para quitar obrigações relacionadas, majoritariamente, a débitos fiscais de ente federativo diverso daquele em que domiciliado o consumidor. 8. Na hipótese, inclusive, verifica-se que o consumidor é pessoa idosa (75 anos - imigrante digital), razão pela qual a imputação de responsabilidade há de ser feita sob as luzes do Estatuto do Idoso e da Convenção Interamericana sobre a Proteção dos Direitos Humanos dos Idosos, considerando a sua peculiar situação de consumidor hiper vulnerável. 9. Recurso especial conhecido e*

*provido para declarar a inexigibilidade das transações bancárias não reconhecidas pelos consumidores e condenar o recorrido a restituir o montante previamente existente em conta bancária, devidamente atualizado.” (REsp n. 2.052.228/DF, relatora Ministra Nancy Andrichi, Terceira Turma, julgado em 12/9/2023, DJe de 15/9/2023.).*

Em suma, pelos motivos alinhavados, reforma-se a r. sentença de improcedência da ação. O pedido é acolhido para o fim de se declarar a nulidade das seguintes transações registradas no dia 30/08/2024: a) empréstimo pessoal no valor de R\$ 2.348,53; b) compra com cartão Elo no valor R\$ 1.999,00; c) transferência via PIX no valor de R\$ 1.000,00.

O apelado é condenado à devolução simples de valores pertinentes aos negócios declarados nulos, com apuração em fase de liquidação de sentença. Os valores a serem devolvidos serão devidamente atualizados pela taxa SELIC, desde a data das operações fraudulentas. Trata-se de recente entendimento do STJ (Corte Especial REsp 1.795.982), bem como do que dispõe a Lei nº 14.905/2024.

Tendo em vista a reforma do julgado, o apelado arcará com o o pagamento de custas, despesas processuais e honorários advocatícios devidos ao procurador do apelante, fixada a verba em 15% do proveito econômico – valor do negócio invalidado, somado ao valor a ser devolvido, tudo corrigido –, nos termos do art. 85, § 2º do Código de Processo Civil.

Nesses moldes, **dá-se provimento** ao recurso.

**CASTRO FIGLIOLIA**

Relator