



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000049039

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001790-71.2025.8.26.0407, da Comarca de Osvaldo Cruz, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelada OLIVIA JORGE SANCHES.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VII (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores J. M. RIBEIRO DE PAULA (Presidente sem voto), MARCIA REZENDE BARBOSA DE OLIVEIRA E JOÃO JOSÉ CUSTODIO DA SILVEIRA.

São Paulo, 4 de fevereiro de 2026.

GUSTAVO SANTINI TEODORO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Apelação Cível nº 1001790-71.2025.8.26.0407

Apelante: Banco Bradesco S/A

Apelado: Olivia Jorge Sanches

Comarca: Osvaldo Cruz

Voto nº 8771

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. FRAUDE BANCÁRIA. GOLPE DA FALSA CENTRAL. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. RECURSO DESPROVIDO.

I. CASO EM EXAME

Apelação contra sentença que declarou inexistência de débitos decorrentes de fraude bancária e condenou instituição financeira à restituição de valores e indenização por danos morais.

II. QUESTÕES EM DISCUSSÃO

Definir se a fraude por engenharia social configura fortuito interno ou externo; verificar se houve culpa exclusiva da consumidora.

III. RAZÕES DE DECIDIR

A fraude praticada por terceiros no âmbito de operações bancárias constitui fortuito interno, risco inerente à atividade financeira, não configurando excludente de responsabilidade.

A validação de operações mediante senha e *token* não caracteriza culpa exclusiva da consumidora ludibriada por técnicas de engenharia social.

A instituição financeira falhou ao não detectar operações atípicas ao perfil da cliente idosa, com movimentação conservadora, que subitamente contratou empréstimos e pagou boletos de valores expressivos.

O dever de segurança bancária não se limita à autenticação inicial, devendo incluir análise comportamental e detecção de padrões transacionais suspeitos.

A negativação indevida configura dano moral *in re ipsa*, dispensando prova do prejuízo efetivo.

IV. DISPOSITIVO E TESE

Recurso desprovido.

Tese de julgamento: 1. Fraude por engenharia social em operações bancárias configura fortuito interno. 2. A autenticação por senha não afasta responsabilidade do banco por falha no monitoramento de operações atípicas. 3. Negativação indevida gera dano moral presumido.

Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 2º, 3º e 14, § 3º, II; CC, art. 927, parágrafo único; CPC, art. 85, § 11.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula 479 e Súmula 54; STJ, REsp 1.199.782/PR, Rel. Min. Luis Felipe



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Salomão, j. 24.11.2011, e REsp 2.052.228/DF; TJSP, Apelação Cível 1008697-53.2024.8.26.0292, Rel. Des. Marco Pelegrini, j. 24.09.2025, e Apelação Cível 1002873-58.2024.8.26.0666, Rel. Des. Carlos Ortiz Gomes, j. 21.08.2025; TJSP, Enunciado 14 da Seção de Direito Privado.

RELATÓRIO

Trata-se de recurso de apelação interposto para reformar a r. sentença de fls. 288/298, que julgou parcialmente procedentes os pedidos formulados em ação declaratória de inexistência de débito cumulada com repetição do indébito e indenização por danos morais.

A autora narrou em sua petição inicial que, em 11 de dezembro de 2024, foi vítima de fraude bancária conhecida como "golpe da falsa central". Alegou ter recebido contato telefônico de um indivíduo que se passou por preposto da instituição financeira ré, informando sobre suposta tentativa de contratação de empréstimo em seu nome. Desconfiada, a autora encerrou a ligação e, no dia seguinte, dirigiu-se à agência bancária, onde constatou a efetivação de dois contratos de empréstimo que jamais solicitou – contrato nº 140902805, no valor de R\$ 4.398,09, e contrato nº 140902882, no valor de R\$ 1.520,00. Verificou, ainda, que na mesma data foram realizados dois pagamentos de boletos, nos valores de R\$ 3.999,00 e R\$ 3.600,00, para destinatários desconhecidos, esvaziando os valores creditados e parte de seus recursos. Sustentou que, apesar de ter lavrado boletim de ocorrência e buscado solução administrativa, a instituição financeira não cancelou as operações e promoveu a inscrição indevida de seu nome em cadastros de inadimplentes. Pleiteou, assim, a declaração de inexistência dos débitos, a restituição em dobro dos valores, a exclusão da negativação e a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais.

A r. sentença julgou os pedidos parcialmente procedentes para (i) declarar a inexistência dos débitos e a nulidade dos contratos de empréstimo; (ii) condenar a instituição financeira a excluir o nome da autora dos cadastros de proteção ao crédito; (iii) condenar a ré à restituição, de forma simples, dos valores efetivamente desembolsados pela consumidora, a serem apurados em liquidação de sentença; e (iv) condenar a ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00. Pela sucumbência, condenou a ré ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da causa.

Inconformada, a instituição financeira apelou (fls.

302/325). Em suas razões, arguiu, em sede preliminar, sua ilegitimidade passiva e a ausência de interesse de agir. No mérito, sustentou a regularidade das operações, afirmando que foram validadas mediante o uso de senha pessoal e dispositivo de segurança (*token*), o que caracterizaria culpa exclusiva da consumidora, excludente de sua responsabilidade, nos termos do art. 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor. Defendeu a inexistência de falha na prestação de seus serviços, a inaplicabilidade da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça e a ocorrência de fortuito externo. Impugnou a condenação por danos morais e, subsidiariamente, o valor arbitrado. Requereu, ainda, a reforma do termo inicial dos juros de mora.

A autora apresentou contrarrazões (fls. 331/341), pugnando pela manutenção integral da sentença.

O recurso foi regularmente processado.

VOTO

O recurso de apelação preenche os pressupostos de admissibilidade e, por isso, deve ser conhecido.

As preliminares de ilegitimidade passiva e de falta de interesse de agir não devem ser acolhidas.

A legitimidade da instituição financeira decorre diretamente da relação de consumo e do seu dever de garantir a segurança dos serviços que presta. A alegação de que a fraude foi praticada por terceiro não afasta sua pertinência subjetiva para figurar no polo passivo, pois a controvérsia reside exatamente em apurar se houve falha na prestação de serviço que permitiu o sucesso do golpe, matéria que se confunde com o mérito da causa.

Da mesma forma, o interesse de agir da consumidora é manifesto, diante da inércia da instituição em resolver a questão administrativamente e da manutenção das cobranças e da negativação indevida, o que torna a tutela jurisdicional necessária e útil. A própria apresentação de contestação de mérito, resistindo à pretensão da parte autora, consolida a existência da lide.

Por tais fundamentos, rejeito as preliminares.

No mérito, o recurso não comporta provimento.

A controvérsia cinge-se à responsabilidade da instituição financeira por danos decorrentes de fraude praticada por terceiro, na modalidade "golpe da falsa central". A r. sentença, ao reconhecer a falha na prestação do serviço e a responsabilidade objetiva do banco, deu correta solução à lide, em conformidade com a legislação consumerista e a jurisprudência consolidada.

A relação jurídica entre as partes é de consumo, nos termos dos arts. 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor, o que atrai a incidência de suas normas protetivas. Conforme o art. 14 do referido diploma, o fornecedor de

serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços. Adicionalmente, o Superior Tribunal de Justiça consolidou, por meio da Súmula nº 479, o entendimento de 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.”*

No caso em tela, a controvérsia central reside em definir se a fraude sofrida pela autora configura fortuito interno, apto a gerar a responsabilidade da instituição financeira, ou fortuito externo, caracterizado pela culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, como entendeu o juízo de primeiro grau.

Instituições financeiras, por força da realização de operações em massa, ficam suscetíveis a fatos como o retratado nos autos deste processo. A atividade normalmente desenvolvida pelos bancos implica risco para os direitos de outrem, porque a disponibilidade de recursos financeiros leva para o âmbito das atividades dos bancos o risco de fraudes. Pode ser que, no passado, a atividade normalmente desenvolvida pelos bancos não implicasse risco para os direitos de outrem, mas, nos dias de hoje, a realidade é diferente.

Por isso, não há como reconhecer fato de terceiro no ato praticado pelo fraudador, porque ausentes as características de imprevisibilidade e inevitabilidade. O risco de fraude na atividade do banco certamente não é imprevisível. Em reforço, recorre-se ao escólio de Fábio Ulhoa Coelho (*Curso de Direito Civil*, volume 2, editora Saraiva, 2ª edição, páginas 387, 389 e 391-392):

“Fortuito – caso fortuito e de força maior são sinônimos (Fonseca, 1932:85/103), por isso uso apenas a primeira expressão – é todo evento desencadeador de danos em que não há culpa de ninguém. Caracteriza-se por sua imprevisibilidade ou inevitabilidade. (...)

Pode referir-se a fatos da natureza (enchentes, queda de raio, terremoto) ou humanos (produção em massa, prestação de serviços empresariais). (...) Quando objetiva a responsabilidade (...) apenas o fortuito natural descaracteriza a relação de causalidade. (...)

A excludente relacionada a culpa de terceiro, no contexto da responsabilidade objetiva, envolve uma especificidade. Deve-se distinguir entre atos de terceiros internos e externos (cf. Dias, 1954, 2:360). Note-se que alguns autores preferem falar em fortuito interno ou externo (Rodrigues, 2002:178/179), ao tratar do mesmo assunto. De qualquer modo, apenas os externos são excludentes de responsabilidade.

A classificação do ato culposo de terceiro como interno ou externo depende do exame da atividade do demandado e das expectativas legítimas que ela desperta nas pessoas expostas aos seus riscos. Se o demandado explora atividade de que se espera certa garantia, será interno o ato culposo de terceiro que a frustrar. Haverá, neste caso, responsabilização pelos danos



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

decorrentes. De outro lado, se da atividade explorada pelo demandado não se espera determinada garantia, a frustração desta por culpa de terceiro configura ato externo. Aqui, opera-se a excludente da responsabilidade objetiva, e a vítima só pode demandar o causador culpado do dano."

Em relação a instituições financeiras, espera-se que haja segurança contra fraudes. Logo, caracteriza-se como interno o ato praticado por criminoso, que frustra a garantia de segurança. Portanto, esse ato de terceiro não se caracteriza como excludente de responsabilidade. Em suma, a fraude praticada por terceiro, no contexto de operações bancárias, é considerada fortuito interno, por se tratar de risco inerente à atividade econômica desenvolvida pela instituição financeira, não configurando, portanto, causa de exclusão de sua responsabilidade.

A tese central do apelante, de que as operações foram validadas com o uso de senha pessoal e dispositivo de segurança, não é suficiente para caracterizar a culpa exclusiva da consumidora e, assim, afastar sua responsabilidade.

A fraude em questão, perpetrada por meio de técnicas de engenharia social, configura fortuito interno, ou seja, um risco inerente à própria atividade bancária na era digital. A instituição financeira, ao oferecer serviços por canais remotos, auferir os lucros dessa modernização, mas também assume os riscos a ela associados, incluindo a ação de fraudadores que exploram a confiança dos clientes e as vulnerabilidades do sistema.

No caso concreto, a falha no dever de segurança do banco apelante é manifesta e se revela em duas frentes principais. A primeira reside no fato de que os fraudadores detinham informações pessoais e bancárias da consumidora, o que conferiu credibilidade ao contato inicial e foi o ponto de partida para o sucesso da fraude. A segunda, e mais grave, é a falha do sistema de monitoramento de risco em detectar e bloquear uma sequência de operações completamente atípicas para o perfil da cliente.

Conforme se depreende dos extratos juntados, a autora, pessoa idosa, mantinha um padrão de movimentação financeira conservador. A contratação de dois empréstimos de valores expressivos, seguida pela imediata realização de pagamentos de boletos que consumiram a totalidade dos créditos em um único dia, constitui um claro desvio de perfil que deveria ter acionado os mecanismos de segurança do banco.

A alegação de que as transações foram autenticadas com as credenciais da cliente não exime o banco de seu dever de vigilância. A segurança bancária moderna não pode se limitar à verificação de senhas; deve incluir, necessariamente, a análise comportamental e a detecção de padrões transacionais suspeitos. A ausência de um bloqueio preventivo diante de uma atividade tão anômala demonstra a deficiência do serviço.

Portanto, a conduta da consumidora, ao ser ludibriada

por uma fraude sofisticada, não pode ser caracterizada como culpa exclusiva. Sua vulnerabilidade, agravada pela idade, foi explorada por criminosos que se valeram de falhas na segurança do sistema bancário para consumir o delito.

Ao disponibilizar serviços e produtos no ambiente digital, a instituição financeira assume os riscos inerentes a essa atividade, incluindo a ocorrência de fraudes sofisticadas que se valem de engenharia social. Assim, o dever do fornecedor não se esgota na oferta de senhas e *tokens*, mas se estende ao desenvolvimento de mecanismos de segurança capazes de identificar e bloquear transações que fujam ao padrão de comportamento do cliente, o que representa o núcleo da falha na prestação do serviço no presente caso.

Nesse contexto, a tese de culpa exclusiva da vítima não se sustenta. Embora a autora tenha sido induzida a realizar a transação, ela foi ludibriada por fraude bem orquestrada, que explorou sua confiança e vulnerabilidade. A responsabilidade da instituição financeira não é elidida, pois sua falha em prover sistema seguro foi, no mínimo, causa concorrente para a ocorrência do dano. A existência de fortuito interno afasta a caracterização da excludente de responsabilidade.

A jurisprudência consolidada do Superior Tribunal de Justiça, cristalizada na Súmula 479, acima transcrita, estabelece 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. A questão central para aplicação da súmula reside em definir se a fraude ocorreu no âmbito das operações bancárias, o que inequivocamente se verifica no caso concreto. As contratações fraudulentas foram formalizadas através dos canais oficiais do banco, utilizando o aplicativo bancário, mediante processos de autenticação biométrica e senha pessoal, ou seja, dentro do sistema de segurança que a instituição financeira disponibiliza e controla.

Ademais, a simples alegação de que as operações exigiram senha pessoal ou biometria não é suficiente para afastar a responsabilidade da instituição financeira. O sistema bancário moderno dispõe de múltiplas camadas de segurança que vão muito além da autenticação inicial do usuário. Existem ferramentas tecnológicas amplamente disponíveis no mercado financeiro para monitoramento comportamental, detecção de anomalias transacionais, análise de velocidade de operações e identificação de padrões incompatíveis com o histórico do cliente. A falha do banco não reside na autenticação das operações individualmente consideradas, mas na ausência de mecanismos de monitoramento que detectassem o conjunto de operações claramente anômalas.

Nesse sentido, confirmam-se estes julgados (trechos de ementas, sem **destaques** no original):

RECURSO - (...) APELAÇÃO - Demanda de conhecimento - Restituição de valores e condenação do réu ao pagamento de indenização a título de dano

*moral - Contrato bancário - Golpe do motoboy. Sentença de improcedência. Recurso dos autores - Alegação de responsabilidade da instituição financeira quanto ao ocorrido, considerando o vazamento de dados sigilosos e as operações divergentes do seu perfil - Pedidos de restituição em dobro do valor do prejuízo suportado, bem como de condenação do banco réu ao pagamento de indenização a título de danos morais. Julgamento - Relação de consumo - **Culpa exclusiva da vítima - Inocorrência - Conduta dos consumidores-apelantes que não destoou da diligência esperada do homem médio - Fraudadores que detinham informações acerca dos autores-recorrentes e do sistema bancário - Vazamento de dados sigilosos - Responsabilidade objetiva da instituição financeira - Risco da atividade - Súmula 479, do STJ - Hipótese em que, embora possam ter as próprias vítimas fornecido absolutamente todos os seus dados pessoais, entregando, aliás, os cartões bancários nas mãos do meliante, circunstâncias que resultaram na viabilidade de acesso a sua conta, tal fato, por si só, não tem o condão de afastar a responsabilidade da instituição financeira recorrida - Dever do banco-apelado de adotar diligências para evitar a consecução de operações indevidas, especialmente quando incompatíveis com a movimentação usual de seu correntista - Falha na prestação de serviço constatada - Devolução do indébito, atinente ao valor indevidamente descontado de benefício previdenciário, que se revela de rigor, devendo ocorrer, contudo, de forma simples - Ausência de má-fé ou de violação da boa-fé objetiva, até mesmo porque os fatos descritos nos autos são decorrentes de golpe praticado por terceiros - Dano moral configurado - Situação que desborda do mero aborrecimento - Verba arbitrada em R\$ 5.000,00 - Observância dos princípios da proporcionalidade e razoabilidade - Ônus de sucumbência integralmente carreados à parte ré-apelada. Sentença reformada. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1008697-53.2024.8.26.0292; Relator (a): Marco Pelegrini; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro de Jacareí - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/09/2025; Data de Registro: 24/09/2025)***

Apelação cível. Ação declaratória de inexistência de débito c.c danos materiais e morais. Golpe. Falsa

Central de Atendimento. Empréstimo pessoal, empréstimo consignado e transferência (pix). Sentença de improcedência. Recurso da autora. Acolhimento parcial. (...) Crédito efetivado mediante fraude engendrada por terceiro, com posterior remessa dos recursos hauridos e da maior parte do saldo da conta conjunta da autora para destinatário desconhecido. Financiamento prevendo prestações no valor de R\$1.133,17 (fl. 43), que corresponde a mais de 80% (80,25%) do benefício previdenciário da demandante, de R\$ 1.412,00 (fl. 37). Ausência da imprescindível análise de crédito. Ademais, movimentações financeiras totalmente incompatíveis com o perfil da consumidora. Banco Bradesco que não desenvolveu mecanismos de segurança apropriados à identificação e bloqueio de operações fraudulentas. Falha inescusável. Falta de diligência do Banco que foi a mola propulsora do golpe. O só fato de a autora ter sido vítima de golpe não implica dizer que todos os demais direitos subjetivos do consumidor pereceram. (...) Recurso repetitivo: "Para efeitos do art. 543-C do CPC: As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, abertura de conta-corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos -, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno. 2. Recurso especial provido" (REsp 1.199.782-PR, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, Segunda Seção, v.u., j. 24/11/2011). (...) Ausência de culpa exclusiva do consumidor ou terceiro. Fortuito interno. Atividade de risco. Responsabilidade objetiva da instituição bancária/financeira. Art. 927, parágrafo único, do Código Civil (art. 14, caput, do CDC). Súmula 479 do STJ [REsp 2.052.228 – DF]. Enunciado nº 14 da Seção de Direito Privado do E. TJSP. A conduta dos recorridos foi determinante, vale dizer, os seus comportamentos encerraram a causalidade adequada para gerar os danos verificados. (...) Pedido de restituição em dobro em relação ao Banco Bradesco S/A. Cabimento. Descontos que se iniciaram em julho de 2024 (fl. 38). Inobservância do dever de boa-fé objetiva pelo réu (art. 51, inciso IV, do Código de Defesa do Consumidor e 422 do Código Civil). Restituição dos valores em dobro [EAREsp nº 664.888-RS]. Recurso provido nesse tópico. Dano moral configurado. Autora que sofreu desfalque de valor

necessário para subsistência, além de descontos sobre benefício previdenciário, de caráter alimentar, sem se beneficiar de qualquer quantia. Os fatos têm potencial suficiente para a afetação da esfera moral, de modo a abalar o equilíbrio psicológico e o bem-estar, não compreendidos no simples aborrecimento do cotidiano. Indenização fixada em R\$10.000,00, conforme os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, e à função dissuasória de novas práticas abusivas. Precedentes desta C. Câmara. Recurso provido nesse ponto. Sentença reformada. Recurso provido, em parte. (TJSP; Apelação Cível 1002873-58.2024.8.26.0666; Relator (a): Carlos Ortiz Gomes; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Artur Nogueira - 2ª Vara Judicial da Comarca de Artur Nogueira; Data do Julgamento: 21/08/2025; Data de Registro: 21/08/2025)

A responsabilidade do banco apelado está, portanto, devidamente caracterizada, porquanto o evento danoso se configurou como fortuito interno, conforme entendimento sumulado, que responsabiliza a instituição financeira pela gestão de risco inerente à sua atividade. Afastada a excludente da culpa exclusiva da vítima (art. 14, § 3º, II, do CDC), é de rigor a procedência dos pedidos formulados na inicial.

Correta, assim, a declaração de nulidade dos contratos de empréstimo e a consequente inexigibilidade dos débitos, bem como a determinação para que a instituição financeira proceda à exclusão do nome da autora dos cadastros de inadimplentes e à restituição dos valores correspondentes aos recursos próprios indevidamente transferidos de sua conta. A r. sentença determinou a restituição na forma simples, o que não foi objeto de recurso da autora.

Quanto aos danos morais, a condenação é igualmente devida. A inscrição indevida do nome da consumidora nos órgãos de proteção ao crédito, por si só, configura dano moral *in re ipsa*, que prescinde de prova do efetivo prejuízo. Além disso, a situação de ter suas economias e seu nome expostos em razão de fraude e a angústia de lidar com a inércia da instituição financeira extrapolam o mero aborrecimento cotidiano. O valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), fixado pelo juízo singular, mostra-se razoável e proporcional às circunstâncias do caso, à capacidade econômica das partes e à dupla finalidade do instituto: compensar a vítima e desestimular a reiteração da conduta ilícita pelo ofensor.

Por fim, a alegação do apelante sobre o termo inicial dos juros de mora incidentes sobre a indenização por dano moral não deve prevalecer, pois se trata de hipótese de responsabilidade extracontratual, pois inexistente a relação jurídica que levou à negativação, incidindo a Súmula 54 do Superior Tribunal de Justiça.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Em suma, a apelação interposta pela instituição financeira não comporta provimento. Em consequência da manutenção integral da sentença e do desprovimento do recurso, majoro os honorários advocatícios de sucumbência devidos pela apelante para 12% (doze por cento) sobre o valor atualizado da causa, nos termos do art. 85, § 11, do Código de Processo Civil.

Ante o exposto, voto por **negar** provimento ao recurso.

Gustavo Santini Teodoro
Relator