



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000237531

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001791-37.2024.8.26.0360, da Comarca de Mococa, em que é apelante CLEONICE QUILISI MALVONI (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO BRADESCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 11ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CRISTINA DI GIAIMO CABOCLO (Presidente), JOSÉ MARCELO TOSSI SILVA E WALTER FONSECA.

São Paulo, 19 de março de 2026.

CRISTINA DI GIAIMO CABOCLO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APELAÇÃO Nº 1001791-37.2024.8.26.0360

COMARCA DE MOCOCA

APELANTE: CLEONICE QUILISI MALVONI

APELADO: BANCO BRADESCO S.A.

JUÍZA: LUISA HELENA CARVALHO PITA

Voto nº 3119

APELAÇÃO. AÇÃO ANULATÓRIA DE CONTRATO DE COMPRÉSTIMO. GOLPE DO FALSO FUNCIONÁRIO. Sentença de improcedência. Insurgência da autora. Falsário que em ligação telefônica, como preposto do banco, relata transações fraudulentas na conta da autora – Autora que, seguindo instruções do falsário, acessou o aplicativo do banco buscando cancelar as supostas operações, contratou empréstimo bancário e realizou transferência para terceiros. Ausência de prova de que a transação estivesse no perfil da consumidora. Má prestação dos serviços bancários – Responsabilidade objetiva do réu – Súmula nº 479 do STJ – Reconhecida a inexigibilidade da cobrança, com restituição de eventuais valores cobrados, autorizada a compensação com a sobra do valor disponibilizado em conta da autora. Sentença reformada. Recurso provido em parte, com inversão do ônus sucumbencial.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 205/210 dos autos da *ação anulatória de contrato de empréstimo c/c pedido de tutela antecipada*¹ ajuizada por CLEONICE QUILISI MALVONI em face de BANCO BRADESCO S.A., por meio da qual a MMª Juíza julgou improcedentes os pedidos iniciais, nos seguintes termos: “(...) *Ante o exposto e considerando tudo o mais que dos autos consta, JULGO IMPROCEDENTES os pedidos deduzidos na inicial e, em consequência, JULGO EXTINTO o processo com fundamento no art. 487, I do Código de Processo Civil. Revogo a tutela de urgência anteriormente concedida. Porque sucumbente, condeno a parte autora ao pagamento das custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios ora fixados em 10% do valor atualizado da causa, nos termos do artigo 85, § 2º do Código de Processo Civil, observada, entretanto, a suspensão da exigibilidade de tais verbas em razão dos benefícios da gratuidade*

¹ R\$ 18.251,14



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

da justiça.”

Recorre a autora (fls. 213/224).

Recurso tempestivo, dispensado de preparo por ser a apelante beneficiária da justiça gratuita (fls. 101), respondido (fls. 230/235).

É o relatório.

FUNDAMENTO E VOTO.

Conforme relatório da r. sentença, que se adota, narra a autora, pessoa idosa de 73 anos, na inicial, em síntese, que em 25/04/2024, foi vítima do "golpe da falsa central de atendimento". Informa que *“criminosos, utilizando dados pessoais vazados pelo réu, passaram-se por funcionários do requerido em ligação telefônica e lograram êxito em aplicar-lhe um golpe, contratando empréstimo em seu nome, no valor de R\$ 18.251,14, e realizando transferência de R\$ 15.900,00 via PIX para terceiro. Em razão destas alegações, pede que seja “julgado totalmente procedente a presente ação, anulando o contrato de empréstimo e estornando o PIX realizado”. Requereu a antecipação dos efeitos da tutela”*.

Foi deferida a tutela de urgência (fls. 101/102).

Citado, o réu apresentou contestação (fls. 108/117), e após réplica (fls. 194/200) sobreveio a r. sentença de improcedência.

Irresignada, recorre a autora (fls. 213/224), sustentando, em síntese, que a responsabilidade pela fraude é da instituição financeira, que falhou em seu dever de segurança ao permitir o vazamento de seus dados pessoais e bancários, o que foi crucial para a aplicação do golpe. Enfatiza que o réu sofreu ataque cibernético, com o vazamento de informações de mais de 53 mil clientes. Destaca que *“não suspeitou que podia se tratar de algum golpe, porque o telefone que entrou em contato com ela é justamente o telefone comercial registrado como sendo do apelado”*. Discorre sobre engenharia social. Invoca o art. 44 da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e o Tema 466 do C. STJ. Considera que o empréstimo deve ser cancelado e o apelado deve buscar seu prejuízo junto à pessoa indicada às fls. 109. Pede a reforma integral da sentença para que os pedidos iniciais sejam julgados procedentes.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

A lide versa sobre relação de consumo (artigos 2º e 3º do CDC), estabelecendo a lei o dever do fornecedor se pautar com diligência na execução de seus serviços, prevenindo a ocorrência de danos ao consumidor art. 6º inciso VI); verificado o dano, é objetiva a responsabilidade do fornecedor pela reparação (artigo 14), favorecendo o consumidor a inversão do ônus da prova (artigo 6º inc. VIII).

Assim, dentro da sistemática trazida pelo CDC, a ação delituosa de terceira pessoa que se utiliza, fraudulentamente, de dados do consumidor não é capaz de excluir a responsabilidade da instituição ré, que, descurando-se de seu cuidado objetivo, deixa de empregar os cuidados de fiscalização devidos para garantir a segurança no fornecimento de seu serviço.

Com efeito, a atividade exercida pelo réu constitui atividade de risco. Assim, diante das fraudes que se repetem dia a dia, e da necessidade de as fornecedoras prestarem serviços adequados e seguros, cumpre-lhes dotar seu empreendimento de equipamentos e sistemas seguros e adequados para evitar fraudes. Se o requerido não consegue equipar-se e aparelhar seu empreendimento para operar em atividade tão competitiva e arriscada e oferece serviços deficientes, permitindo que o tomador de seus serviços experimente danos em seu patrimônio, assume a obrigação de arcar com os prejuízos daí decorrentes.

No caso concreto, a fraude constada, cuja ocorrência é incontroversa, insere-se no risco inerente à atividade econômica do réu, não elidindo sua responsabilidade pelos danos advindos ao consumidor.

A respeito, válido trazer à baila o entendimento sumulado pelo C. STJ na Súmula 479:

“SÚMULA 479 - As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.

Importa notar que, embora a autora tenha seguido as



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

orientações do fraudador nas mensagens e ligações recebidas e realizado os procedimentos que culminaram na ocorrência da fraude, as circunstâncias fáticas conferiam verossimilhança à ligação recebida, pois o fraudador demonstrou possuir informações sigilosas e internas do cliente (quais sejam, o conhecimento do relacionamento bancário: nome, CPF, RG, endereço pessoal, agência, conta, conforme alegado pela autora às fls. 02), sendo este aspecto fundamental para legitimar a confiança nas condutas supervenientes.

Fato é que as circunstâncias da abordagem conferiram ares de idoneidade ao procedimento então dirigido pelo fraudador, ensejando a enganosa percepção da realidade pelo consumidor e vulnerável.

Assim, era de se esperar maior cautela do banco ao permitir as transações em tela, inclusive eventual bloqueio destas, ou contato do banco para confirmação da solicitação. Não foi observado, no entanto, qualquer procedimento básico de segurança para concretização das operações, o que revela falha na prestação dos serviços, notadamente porque o vultoso valor das transações realizadas (R\$18.251,14, seguido imediatamente de transferência a terceiro via Pix no valor de R\$15.900,00 (fls. 23), destoava do perfil de movimentação da autora.

O sistema de detecção de fraude deveria ser acionado automaticamente, impedindo que a operação se ultimasse. No mínimo, deveria ter sido confirmado junto à autora, se era a vontade dela realizar tal operação.

Nesse sentido, recente julgado do C. STJ:

EMENTA RECURSO ESPECIAL. DIREITO DO CONSUMIDOR. DISPOSITIVOS CONSTITUCIONAIS. VIOLAÇÃO. ANÁLISE. IMPOSSIBILIDADE. INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTOS. GOLPE DE ENGENHARIA SOCIAL. FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. OPERAÇÕES REALIZADAS. CIRCUNSTÂNCIAS. 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



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*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 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. Documento eletrônico VDA51224943 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006 Signatário(a): RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA Assinado em: 08/10/2025 18:26:48 Publicação no DJEN/CNJ de 13/10/2025. Código de Controle do Documento: a58f2ac3-8696-4b8b-ba9e-1a1c5a9e31f2 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 instituição de pagamento, será dela, em regra, a responsabilidade pela reparação integral de eventuais danos. Hipótese descartada no caso concretamente examinado. 9. 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 o***



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

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; vi) a contratação de empréstimos atípicos em momento anterior à realização de pagamentos suspeitos; 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 movimentações, e c) as transações realizadas fogem do perfil de consumo do correntista. 12. Recurso especial provido (STJ, RECURSO ESPECIAL Nº 2222059 - SP (2025/0240118-6) RELATOR : MINISTRO RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA, 3ª Turma, Julgado em 08/10/2025)-destaques nossos.

No mesmo diapasão, desta Câmara:

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS – Autora vítima de "golpe da falsa central de atendimento" – Sentença de parcial procedência – Irresignação do réu – Aplicação do Código de Defesa do Consumidor (Súmula nº 297 do STJ) – Consumidora lesada por fraude perpetrada mediante ligação telefônica, originada de telefone comercial da ré, por suposto preposto com conhecimento de dados sigilosos – Circunstâncias fáticas que permitem reconhecer a falha na prestação do serviço – Responsabilidade objetiva das instituições financeiras – Súmula nº 479 do STJ – Instituição financeira que não se desincumbiu do seu ônus probatório – Teoria da confiança e justa expectativa da consumidora – Precedentes deste E. Tribunal – Sentença mantida – Recurso desprovido, com majoração da verba honorária (TJ-SP - AC: 10053593120228260037 Araraquara, Relator: Marco Fábio Morsello, Data de Julgamento: 26/06/2023, 11ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 26/06/2023).

A fraude verificada, como já dito, insere-se no risco inerente à atividade econômica do requerido, por se tratar de instituição bancária, não elidindo a responsabilidade desta pelos danos advindos ao consumidor, à luz da teoria do risco profissional, nos termos do art. 927,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

parágrafo único, do Código Civil.

Diante disso, é de rigor o reconhecimento da inexigibilidade do empréstimo contratado, e dos débitos oriundos das transferências impugnadas; com consequente restituição à autora de eventual valor cobrado a título do empréstimo, a ser apurado e comprovado em sede de liquidação, e autorizada a compensação com a sobra do valor que permaneceu na conta bancária da autora (consoante extrato de fls. 23, o crédito do empréstimo foi de R\$ 18.251,14 e a transferência para terceiro de R\$ 15.900,00, permanecendo, portanto, na conta da autora R\$ 2.351,14, a ser compensado, se o caso).

Não há que se falar, contudo, em estorno à autora do pix realizado, vez que o valor transferido é referente ao empréstimo fraudulento, ora tornado inexigível - não se tratando de quantia, então, disponível no patrimônio da autora.

Ante o exposto, por meu voto, dou provimento em parte ao recurso, para julgar parcialmente procedentes os pedidos iniciais, nos termos da fundamentação. Com a inversão da sucumbência, o réu arcará com as custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios ao patrono da autora, no montante de 10% do valor da condenação, nos termos do art. 85, § 2º, CPC.

CRISTINA DI GIAIMO CABOCLO

Relatora