



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000000150

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001926-87.2024.8.26.0218, da Comarca de Guararapes, em que é apelante/apelado BANCO BRADESCO S/A, é apelado/apelante MARIA DE LOURDES DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA), Apelados NEON PAGAMENTOS S/A e WILSON DE ALMEIDA FARIAS.

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

O julgamento teve a participação dos Desembargadores JAMES SIANO (Presidente sem voto), FLÁVIO PINELLA HELAEHIL E LUIZ ARCURI.

São Paulo, 7 de janeiro de 2026.

SWARAI CERVONE DE OLIVEIRA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Processo nº 1001926-87.2024.8.26.0218

Comarca: Guararapes

Apelantes: BANCO BRADESCO S/A e MARIA DE LOURDES DA SILVA

Apelado(a): MARIA DE LOURDES DA SILVA, BANCO BRADESCO S/A,
NEON PAGAMENTOS S/A e WILSON DE ALMEIDA FARIAS

Juiz(a): Dr(a). Mateus Gonçalves Silles

Voto nº: 00.217

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. RESPONSABILIDADE CIVIL. FRAUDE BANCÁRIA. PARCIAL PROVIMENTO. 1. Apelações interpostas contra sentença que julgou improcedentes os pedidos em relação à Neon Pagamentos S.A. e parcialmente procedentes em relação ao Banco Bradesco S.A., declarando a nulidade de contrato de empréstimo consignado e determinando a restituição em dobro dos valores descontados indevidamente. A condenação por danos morais foi afastada. 2. A questão em discussão abrange: (i) a caracterização de fortuito interno; (ii) a solidariedade da instituição destinatária dos recursos (Neon); (iii) a configuração de danos morais indenizáveis; (iv) a forma de restituição dos valores (simples ou em dobro); e (v) a distribuição dos ônus sucumbenciais. 3. A responsabilidade do Banco Bradesco S.A. é objetiva, baseada na teoria do risco do empreendimento, não se sustentando a alegação de culpa exclusiva da vítima ou de terceiro. A falha nos mecanismos de segurança caracteriza fortuito interno. 4. A restituição em dobro é devida, conforme jurisprudência do STJ, por violação à boa-fé objetiva. Os juros de mora fluem a partir do evento danoso. 5. A responsabilidade solidária da Neon Pagamentos S.A. não foi comprovada. 6. A conduta do corréu Wilson de Almeida Farias, revel na origem, gerou à autora danos morais, ensejando reparação. 7. Recurso do Banco Bradesco S.A. desprovido. Recurso da autora parcialmente provido para condenar Wilson de Almeida Farias ao pagamento de indenização por danos morais.

Trata-se de apelações interpostas contra a r. sentença de fls. 254/261, proferida nos autos da Ação Declaratória de Nulidade Contratual c/c Declaração de Inexistência de Débito, Repetição do Indébito e Reparação por Danos

Morais.

O juízo de primeiro grau julgou improcedentes os pedidos em relação à corrê Neon Pagamentos S.A., reconhecendo a ausência de nexo causal entre sua conduta e os danos experimentados pela autora, visto que atuou como mera instituição receptora dos valores e que a fraude não se originou em seu sistema. Por outro lado, julgou parcialmente procedentes os pedidos em relação ao réu Banco Bradesco S.A., confirmando a tutela de urgência, para: a) declarar a nulidade do contrato de empréstimo consignado nº 499.297.453; e b) condenar o banco a restituir, em dobro, todos os valores descontados do benefício previdenciário da autora, com correção monetária e juros de mora a partir dos descontos indevidos (Súmula 54 do STJ). O magistrado afastou a condenação por danos morais, entendendo que o prejuízo se limitou à esfera patrimonial e que não houve demonstração de lesão aos direitos da personalidade.

Sustenta o apelante (*Banco Bradesco S/A*), em síntese, a regularidade das transações, realizadas mediante uso de dispositivo móvel com senha pessoal e *token*, alegando culpa exclusiva da vítima ou de terceiro (art. 14, § 3º, II, do CDC), o que excluiria sua responsabilidade. Defende a impossibilidade de restituição em dobro por ausência de má-fé e insurge-se contra o termo inicial dos juros de mora, requerendo sua incidência apenas a partir da sentença ou do trânsito em julgado.

A autora (*Maria de Lourdes da Silva*) também apresentou apelação. Sustenta a responsabilidade solidária da Neon Pagamentos S.A., argumentando que, invertido o ônus da prova, a instituição não comprovou a regularidade da abertura da conta utilizada pelo estelionatário, caracterizando falha na segurança e fortuito interno, nos termos da Súmula 479 do STJ. Defende também pela condenação solidária do corrêu revel, Wilson de Almeida Farias, titular da conta beneficiária da fraude, sob o fundamento de que sua conduta foi determinante para o ilícito e o enriquecimento sem causa. Pugna pela reforma da sentença para: a) reconhecer a responsabilidade solidária da Neon Pagamentos S.A., alegando falha na abertura da conta utilizada pelo fraudador (fortuito interno); b) condenar solidariamente o corrêu revel Wilson de Almeida Farias; c) condenar os réus ao



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00, sustentando o desvio produtivo e o sofrimento de pessoa idosa e hipossuficiente ; e d) afastar a sucumbência recíproca e majorar os honorários advocatícios para 20%.

O recurso foi regularmente processado e respondido.

É o relatório.

A controvérsia diz respeito à responsabilidade civil das instituições financeiras réus em decorrência de fraude bancária praticada contra pessoa idosa ("golpe do falso funcionário"), que resultou na contratação de empréstimo consignado não reconhecido e subsequente transferência de valores via PIX. Discute-se: (i) a caracterização de fortuito interno, (ii) a solidariedade da instituição destinatária dos recursos (Neon), (iii) a configuração de danos morais indenizáveis, (iv) a forma de restituição dos valores (simples ou em dobro) e (v) a distribuição dos ônus sucumbenciais.

De proêmio, impende destacar que a relação jurídica estabelecida entre as partes é tipicamente de consumo, incidindo as normas protetivas do Código de Defesa do Consumidor, conforme a Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça.

O recurso do *Banco Bradesco S/A* não comporta provimento.

A responsabilidade da instituição financeira é objetiva, fundada na teoria do risco do empreendimento (art. 14 do CDC). No caso em tela, restou incontroverso que a autora, pessoa idosa e aposentada, foi vítima de fraude perpetrada por terceiro que, passando-se por funcionário do banco e detendo seus dados sigilosos, a induziu a realizar operações financeiras que destoam do seu perfil.

O argumento do apelante de culpa exclusiva da vítima ou de terceiro não se sustenta. O fato de o fraudador viabilizar a contratação de empréstimo em quantia considerável, com imediata transferência para terceiro desconhecido da autora evidencia falha nos mecanismos de segurança da instituição financeira. Trata-



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

se de fortuito interno, inerente à atividade bancária, conforme pacificado pela 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 instituição financeira falhou ao não detectar a atipicidade da transação, permitindo a contratação digital de empréstimo e a transferência de valores de forma célere, sem confirmações de segurança robustas para aferir se as operações eram condizentes com o perfil da consumidora idosa. Além disso, conquanto se tenha alegado diferentemente nas razões recursais, sequer restou comprovado que as operações partiram, de fato, do aparelho da requerente.

Portanto, correta a declaração de nulidade do contrato e a determinação de restituição dos valores.

Quanto à forma de restituição, a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça, através da Corte Especial (EAREsp 676.608/RS), fixou a tese de que a repetição em dobro, prevista no parágrafo único do art. 42 do CDC, dispensa a comprovação de má-fé, bastando que a cobrança indevida configure conduta contrária à boa-fé objetiva. No caso, os descontos decorrentes de fraude manifesta violam a boa-fé objetiva, devendo ser mantida a restituição em dobro, conforme bem lançado na r. sentença.

Os juros de mora, tratando-se de responsabilidade decorrente de ilícito (fraude/falha no serviço), fluem a partir do evento danoso (cada desconto indevido), nos termos da Súmula 54 do STJ, e não da sentença, como pretende o banco.

O recurso da autora (*Maria de Lourdes da Silva*) comporta parcial provimento.

A autora busca a responsabilização solidária da *Neon Pagamentos S.A.* e do corréu *Wilson de Almeida Farias*, com condenação de todos os réus ao pagamento de indenização por danos morais.

Inicialmente, observo que o pedido para responsabilização

solidária da *Neon Pagamentos S.A.* e do corréu *Wilson de Almeida Farias* somente pode ser conhecido no que toca, justamente, a eventual condenação decorrente de danos morais. Isso, porque a inicial, à fl. 13, restringe o pedido para devolução em dobro do valor descontado do benefício previdenciário da autora ao réu *Banco Bradesco S/A*.

Com relação à corré *Neon Pagamentos S.A.*, a sentença de improcedência deve ser mantida. A apelante sustenta, em suas razões recursais, que houve falha da Neon na abertura da conta do fraudador, permitindo a utilização do sistema bancário para a prática de ilícitos. Contudo, compulsando detidamente a petição inicial, verifica-se que não se alegava, na exordial, falha específica na abertura da conta do réu golpista junto à instituição *Neon*. A causa de pedir limitou-se, primordialmente, à fraude ocorrida no âmbito do *Bradesco* e à recepção dos valores pela *Neon*. Não se esperava, portanto, que a requerida viesse a demonstrar, em sua contestação, a regularidade da abertura da conta do corréu *Wilson*, questão que somente foi levantada em réplica. A ré, mesmo assim, apontou, em sua contestação, que a conta foi aberta com documento de identificação autêntico, *selfie* e assinatura compatíveis (fl. 80).

De todo modo, mostra-se correta a sentença ao expor que, no caso, "*responsabilizar a instituição financeira recebedora, sem prova de sua participação na fraude ou de falha manifesta e específica na abertura da conta do fraudador, implicaria em alargar excessivamente a teoria do risco, imputando-lhe um dever de fiscalização sobre a origem de todo e qualquer depósito recebido, o que se mostra inviável e desproporcional*".

No que tange aos danos morais, a controvérsia deve ser analisada especificamente quanto a cada um dos demais requeridos.

O réu *Wilson de Almeida Farias* deixou de contestar a versão trazida na inicial, permitindo reconhecer que ele, de fato, aplicou o golpe à autora (art. 344 do Código de Processo Civil). O ato ilícito foi cometido, dessa forma, de forma intencional. A conduta específica do requerido, outrossim, causou à requerente abalo emocional e psicológico considerável, colocando-a como vítima de ludíbrio e



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

abusando, portanto, de sua confiança.

O valor da indenização, por sua vez, deve ser sopesado diante do caso concreto, evitando o enriquecimento ilícito da parte e sendo suficiente para exercer o caráter profilático da indenização. Fixo-o, considerando tais fatores, em R\$ 5.000,00, quantia suficiente e adequada para reparar os danos sofridos pela parte.

Entretanto, não obstante o inegável aborrecimento suportado pela autora ao ver-se vítima de um golpe, a condenação ao pagamento de indenização por danos morais não deve abranger o banco requerido.

Na petição inicial, não houve descrição concreta a respeito dos danos morais que a autora teria sofrido em decorrência da conduta da instituição. A peça vestibular limitou-se a alegações genéricas de transtorno. Não foi demonstrada, por exemplo, a realização de "*inúmeras ligações para o réu*" na tentativa de solução administrativa, nem há alegação concreta ou prova no sentido de que eventuais ligações de fato envolviam tempo excessivo (superior a 30 minutos de espera, como mencionado à fl. 8). A narrativa fática ateu-se à ocorrência do golpe e aos descontos financeiros, cuja reparação material (em dobro) já foi assegurada, sendo suficiente para o restabelecimento do *status quo ante*. No mais, o descumprimento da medida liminar enseja o pagamento de multa, já aplicada à fl. 222.

Por fim, observo que os honorários foram fixados na sentença de forma adequada, considerando o valor dos pedidos indicados pela própria autora em sua inicial, cabendo apenas a retificação para readequar a distribuição das verbas sucumbenciais ante a alteração promovida nesta instância.

Diante do exposto,:

(i) **NEGA-SE PROVIMENTO** ao recurso do réu/apelante *Banco Bradesco S/A*; e

(ii) **DÁ-SE PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso da autora/apelante *Maria de Lourdes da Silva*, a fim de condenar o corréu Wilson de Almeida Farias ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

5.000,00, acrescido de correção monetária e juros legais na forma do art. 406, § 1º, do Código Civil, a partir do evento danoso.

Considerando a sucumbência, as custas deverão ser divididas, na mesma proporção descrita na sentença, entre o Banco Bradesco e o corréu Wilson.

Além disso:

(i) tendo em vista o desprovimento da apelação interposta pelo banco, em razão do trabalho recursal acrescido, majora-se a verba honorária devida ao patrono da autora de R\$ 1.000,00 para R\$ 1.200,00 (§ 11, do art. 85, do CPC/15);

(ii) mantém-se a condenação da autora ao pagamento de honorários advocatícios fixados na sentença, observada a gratuidade de justiça, quanto à ré *Neon*, sem a majoração de honorários recursais em desfavor da autora, ante o parcial provimento do seu apelo; e

(iii) condena-se o réu Wilson ao pagamento de honorários advocatícios devidos ao patrono da autora, no valor de R\$ 1.000,00.

Consideram-se, desde já, prequestionadas todas as matérias, sendo desnecessária a oposição de embargos de declaração para esse fim.

SWARAI CERVONE DE OLIVEIRA

Relator