



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000201708

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001962-37.2025.8.26.0302, da Comarca de Jaú, em que é apelante REINALDO CABRIOLI (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A e BANCO BRADESCO S/A.

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 provimento ao recurso. 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), LUIZ ARCURI E REGIS DE CASTILHO BARBOSA FILHO.

São Paulo, 11 de março de 2026.

FLÁVIO PINELLA HELAEHIL

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação n. 1001962-37.2025.8.26.0302

Apelante: Reinaldo Cabrioli

Apelados: Banco Mercantil do Brasil S/A e Banco Bradesco S/A

Comarca: Jaú

Juiz de 1º Grau: Dr. Heitor Moreira De Oliveira

Ementa: APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C REPETIÇÃO DE INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. FRAUDE BANCÁRIA. “GOLPE DO FALSO ENTREGADOR”. EMPRÉSTIMO FRAUDULENTO E TRANSFERÊNCIAS VIA PIX. AUTOR IDOSO. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. INSURGÊNCIA. CABIMENTO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS. FORTUITO INTERNO. FALHA NO DEVER DE SEGURANÇA E DE MONITORAMENTO. OPERAÇÕES MANIFESTAMENTE ATÍPICAS. ART. 14 DO CDC. SÚMULA 479 DO STJ. RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA NA CADEIA DE CONSUMO. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO PROVIDO.

I. Caso em Exame

Ação julgada improcedente em primeira instância, com revogação da liminar. O autor, idoso, alega responsabilidade objetiva das instituições financeiras por falha no dever de segurança, que permitiu a contratação de empréstimo fraudulento e transferências via PIX. Requer a procedência da ação e efeito suspensivo do recurso.

II. Questão em Discussão: Determinar a responsabilidade das instituições financeiras em fraudes bancárias, especificamente no "golpe do falso entregador", e a caracterização de fortuito interno.

III. Razões de Decidir: A responsabilidade das instituições financeiras é objetiva, baseada na teoria do risco do empreendimento, conforme a Súmula 479 do STJ.

A falha na prestação do serviço bancário, incluindo a custódia inadequada de dados e a falta de monitoramento de transações atípicas, caracteriza defeito no serviço, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor.

A responsabilidade é solidária entre as instituições envolvidas na cadeia de consumo.

IV. Dispositivo: Recurso provido.

Legislação Citada: Código de Defesa do Consumidor, art. 14, art. 7º, parágrafo único. - Resolução BCB nº 01/2020, art. 88, inciso I, art. 89, I. - Circular nº 3.681/2013, art. 2º, inciso I.

Jurisprudência Citada:

STJ, AgInt no AREsp: 2201401 RJ 2022/0276690-1, Rel. Min. Marco Aurélio Bellizze, j. 29/05/2023.

TJ-SP, Apelação Cível: 10085310820258260576, Rel. Fernão Borba Franco, j. 11/12/2025.

STJ, REsp 1.199.782-PR, Rel. Min. Luís Felipe Salomão.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Vistos.

Adotado o relatório da r. sentença, acrescento que ação foi julgada improcedente, com revogação da liminar e condenação do autor ao pagamento das custas processuais e dos honorários advocatícios, fixados em 10% sobre o valor da causa, observada a concessão da gratuidade de justiça.

Recorre o autor sustentando, em síntese, a responsabilidade objetiva das instituições financeiras por falha no dever de segurança, que permitiu a contratação de empréstimo fraudulento e a realização de transferências via PIX. Argumenta que a fraude constitui fortuito interno (Súmula 479/STJ) e que sua condição de idoso hipervulnerável deve ser considerada. Requer a procedência da ação e a concessão de efeito suspensivo do recurso (fls. 307/324).

As instituições financeiras rés apresentaram contrarrazões, sendo que o Banco Bradesco argui, preliminarmente, sua ilegitimidade passiva. (fls. 333/356 e 357/371).

O RELATÓRIO.

PASSO A VOTAR.

Recurso tempestivo e com requisito de admissibilidade devidamente atendidos.

Presentes os requisitos do art. 1.012, § 4º, do CPC, notadamente o risco de dano grave à subsistência do apelante e a plausibilidade do direito invocado, **defiro o efeito suspensivo** pleiteado.

Rejeito, outrossim, a preliminar de ilegitimidade passiva arguida pelo Banco Bradesco. Conforme a teoria da asserção, a legitimidade é aferida em abstrato. O autor imputa ao Bradesco uma falha na prestação de serviço ao permitir a abertura de conta fraudulenta que serviu de receptáculo para o dinheiro do golpe. Como integrante da cadeia de fornecedores do sistema de pagamentos, o banco receptor possui, sim, responsabilidade e, portanto, legitimidade para responder à demanda.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

O recurso, no mérito, merece provimento.

A controvérsia cinge-se à caracterização da responsabilidade das instituições financeiras em fraude bancária conhecida como "golpe do falso entregador".

Da análise dos autos, extrai-se que o apelante, pessoa idosa e sem familiaridade com operações digitais, foi abordado em sua residência por um fraudador que detinha seus dados pessoais. Induzido a erro, permitiu a captura de sua imagem e assinatura, elementos utilizados para, no dia seguinte, contratar empréstimo consignado em seu nome e transferir parte substancial dos valores para conta de terceiro, conforme Boletim de Ocorrência acostado aos autos (fls. 43/44).

A r. sentença afastou a responsabilidade dos réus com base na culpa exclusiva do consumidor. Contudo, a responsabilidade das instituições financeiras, na hipótese, é objetiva e decorre da teoria do risco do empreendimento, consolidada na Súmula 479 do C. Superior Tribunal de Justiça: *"As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias."*

O evento em tela não pode ser classificado como fortuito externo. A fraude, embora iniciada por terceiro, apenas se consumou em razão de vulnerabilidades inerentes ao sistema bancário, configurando fortuito interno.

A responsabilidade do Banco Mercantil do Brasil S/A, como instituição de origem, assenta-se em dupla falha. A primeira reside na custódia inadequada de dados sigilosos do correntista, cuja indevida posse pelo fraudador foi condição essencial para a abordagem da vítima e para a criação de aparência de legitimidade da operação.

A segunda, ainda mais grave, consubstancia-se na violação do dever de segurança e de monitoramento das transações bancárias, ao autorizar operações manifestamente atípicas. Com efeito, a contratação de empréstimo superior a R\$ 20.000,00, seguida da realização de sete transferências sucessivas via PIX, em curto lapso temporal, em favor de IVY DE OLIVEIRA GONÇALVES GOMES, conforme demonstrado no documento de fl. 35, envolvendo conta de cliente idoso e sem qualquer histórico de movimentação digital, deveria ter ensejado, no mínimo, o acionamento de mecanismos de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

alerta e a adoção de bloqueio preventivo.

A inércia da instituição financeira em monitorar e impedir transações que destoam de forma acentuada do perfil do consumidor caracteriza defeito na prestação do serviço, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor.

Importante ressaltar que a apelada, enquanto empresa que maneja dados pessoais e financeiros de seus clientes, sujeita-se à teoria do risco da atividade. A responsabilidade civil, neste contexto, prescinde da demonstração de culpa específica, bastando o nexo causal entre a atividade desenvolvida e o dano experimentado.

É fato público e notório que o chamado "golpe do entregador" tornou-se prática reiterada e cada vez mais sofisticada, sendo responsabilidade das instituições contratantes proteger os dados sensíveis de seus clientes. A ausência de comprovação cabal do modo pelo qual os dados foram subtraídos não afasta a responsabilidade objetiva da prestadora de serviços, que deve garantir a segurança das informações contratuais sob sua guarda.

O posicionamento aqui adotado reflete, com efeito, o entendimento consolidado:

"AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. FRAUDE BANCÁRIA. "GOLPE DO MOTOBOY". USO DE CARTÃO E SENHA. MOVIMENTAÇÕES ATÍPICAS. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. CONCORRÊNCIA DE CAUSAS. CONFRONTO DA GRAVIDADE DAS CULPAS. CONSUMIDORAS IDOSAS - HIPERVULNERÁVEIS. INEXIGIBILIDADE DAS TRANSAÇÕES BANCÁRIAS NÃO RECONHECIDAS. AGRAVO INTERNO DESPROVIDO. 1. Malgrado os consumidores tenham a incumbência de zelar pela guarda e segurança do cartão pessoal e da respectiva senha, é também dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas, a ponto de dificultar as fraudes, independentemente de qualquer ato dos consumidores. 2.

Ademais, consoante destacado pela Ministra Nancy Andrichi no julgamento do REsp 1.995.458/SP, tratando-se de consumidor idoso, "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, sempre considerando a sua peculiar situação de consumidor hipervulnerável". 3. Situação concreta em que foi constatada a falha da instituição financeira que não se cercou dos cuidados necessários para evitar as consequências funestas dos atos criminosos em conta-corrente de idosas, mormente diante das evidentes movimentações bancárias absolutamente atípicas, em curto espaço de tempo. 4. Agravo interno desprovido." (STJ - T3 - TERCEIRA TURMA - AgInt no AREsp: 2201401 RJ 2022/0276690-1, Relator: MARCO AURÉLIO BELLIZZE, j. 29/05/2023).

"Apelação. Ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. repetição de indébito e indenização por danos morais. Fraude. Golpe do "falso presente" praticado por suposto entregador, que obteve foto do rosto da vítima. Sentença de improcedência. Apelo da autora. Parcial acolhimento. Ônus do réu, do qual não se desincumbiu, de provar que agiu com as cautelas necessárias para evitar a fraude praticada por terceiro. Ausência de contrato assinado com biometria facial e geolocalização. Responsabilidade objetiva da instituição financeira. Caso fortuito interno. Aplicação da Súmula n.º 479, do C. STJ. Necessária devolução dos valores descontados. Restituição simples por ausência de má-fé. Danos morais não configurados. Sentença reformada. Recurso parcialmente provido." (TJ-SP - 24ª Câmara de Direito Privado - Apelação Cível: 10085310820258260576, Relator: Fernão Borba Franco, j. 11/12/2025).

Fica, portanto, assentado que a instituição financeira violou seu dever de segurança, inerente ao risco da atividade que explora, caracterizando a falha que fundamenta sua responsabilidade civil pela reparação.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Quanto ao Banco Bradesco (banco receptor), sua responsabilidade decorre da falha em seu dever de diligência na abertura e monitoramento da conta que recebeu os valores. Permitir que uma conta seja aberta de forma simplificada, sem uma verificação robusta de identidade, e que essa conta seja utilizada para receber fundos de origem claramente fraudulenta, transforma a instituição em um elo essencial para a concretização do crime.

Importante notar que, ao fornecer os instrumentos para que os criminosos possam praticar os golpes, as instituições financeiras passam a integrar a cadeia de consumo e podem ser responsabilizadas solidariamente pela reparação dos danos, conforme estabelece o art. 7º, parágrafo único da Lei nº 8.078/1990.

O defeito na prestação do serviço bancário (art 14 do Código de Defesa do Consumidor) encontra-se em descuidar das diligências necessárias determinadas pelo Banco Central do Brasil e permitir a abertura de contas falsas e que foram utilizadas como instrumentos para o golpe que vitimou o autor.

A instituição financeira em questão não comprovou qualquer providência tomada antes da abertura da conta correntes para identificar o pretense usuário. Tampouco demonstrou alguma providência tomada posteriormente em relação ao terceiro fraudador. A fraude ocorreu contra o consumidor, mas também contra a segurança do sistema do réu. Deste modo, plenamente aplicável a Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça.

Além disso, aplica-se ainda o quanto decidido pelo Superior Tribunal de Justiça no julgamento do REsp. 1.199.782- PR, relatado pelo Min. Luís Felipe Salomão e submetido ao rito dos recursos repetitivos (art. 543-C do Código de Processo Civil de 1973):

"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".

Ressalte-se que a Resolução BCB nº 01, de 12 de agosto de 2020, pela qual foi instituído o arranjo de pagamentos PIX, prevê, em seu art. 88, inciso I, a ciência dos participantes do risco operacional. Impõe ainda em seu art. 89, I, a adoção de mecanismos robustos para garantir a segurança do processo de autenticação de usuários pagadores e de identificação de usuários recebedores.

"Art. 88. Ao aderir ao Pix, os participantes declaram estar cientes de que, em decorrência da natureza de suas atividades, estarão sujeitos, em especial, aos seguintes riscos:

I - operacional, conforme definido no inciso I do art. 2º da Circular nº 3.681, de 4 de novembro de 2013, e regulamentação posterior;".

"Art. 89. Adicionalmente ao gerenciamento de risco operacional disposto na Seção I deste Capítulo, os participantes do Pix devem adotar mecanismos robustos para garantir a segurança:

I - do processo de autenticação de usuários pagadores e de identificação de usuários recebedores;".

Já a Circular nº 3.681, de 04 de novembro de 2013, editada pela Diretoria Colegiada do Banco Central do Brasil tratou de dispor sobre os procedimentos a serem adotados pelas instituições de pagamentos autorizadas a funcionar para o gerenciamento de riscos e determinou em seu art. 2º, inciso I:

"Art. 2º Para os efeitos desta Circular, define-se:

I - risco operacional: possibilidade de ocorrência de perdas resultantes dos seguintes eventos:

a) falhas na proteção e na segurança de dados sensíveis relacionados tanto às credenciais dos usuários finais quanto a outras informações trocadas com o objetivo de efetuar transações de pagamento;

b) falhas na identificação e autenticação do usuário final;

c) falhas na autorização das transações de pagamento;

- d) fraudes internas;*
- e) fraudes externas;*
- f) demandas trabalhistas e segurança deficiente do local de trabalho;*
- g) práticas inadequadas relativas a usuários finais, produtos e serviços de pagamento;*
- h) danos a ativos físicos próprios ou em uso pela instituição;*
- i) ocorrências que acarretem a interrupção das atividades da instituição de pagamento ou a descontinuidade dos serviços de pagamento prestados;*
- j) falhas em sistemas de tecnologia da informação; e*
- k) falhas na execução, cumprimento de prazos e gerenciamento das atividades envolvidas em arranjos de pagamento;"*.

Como já visto, não resta dúvida que a adoção de medidas efetivas de segurança na abertura de contas para receber transferências de valores via PIX configura fraude interna, fraude contra a atividade bancária e, portanto, aplica-se a responsabilidade prevista pelo Código de Defesa do Consumidor e também aquela definida pelo art. 32, inciso V da Resolução BCB nº 01/2020. Confira-se:

"Art. 32. Os participantes do PIX devem:

(...)

V. responsabilizar-se por fraudes no âmbito do Pix decorrentes de falhas nos seus mecanismos de gerenciamento de riscos, compreendendo a inobservância de medidas de gestão de risco definidas neste Regulamento e em dispositivos normativos complementares;".

Nesse sentido:

"AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MATERIAL E MORAL – Sentença de parcial procedência - Recurso do réu e Recurso adesivo do autor. RECURSO DO RÉU – Dano decorrente de negócio jurídico fraudado, consistente em transferência bancária via PIX – Golpe perpetrado por terceiro – Banco réu não

demonstrou a regularidade da abertura da conta corrente utilizada pelo fraudador para aplicação do golpe - Assunção de risco do prestador de serviço bancário para utilização da plataforma Pix - Falha na prestação dos serviços evidenciada - Responsabilidade objetiva da instituição financeira - Fortuito interno - Súmula nº 479 do STJ - Dever de indenizar pelos danos materiais – Precedentes – Recurso não provido. RECURSO ADESIVO DO AUTOR - Falha na prestação de serviço – Dano moral caracterizado - "Quantum" indenizatório arbitrado em R\$ 8.000,00, que se mostra adequado para cumprir com sua função penalizante, sem incidir no enriquecimento sem causa do autor – Observância dos princípios da razoabilidade e proporcionalidade – Precedentes – Recurso provido. SUCUMBÊNCIA REVISTA – Deverá o réu arcar com as custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da condenação, nos termos do art. 85, § 2º do CPC. DISPOSITIVO - Recurso do réu não provido e recurso do autor provido." (TJ-SP - 15ª Câmara de Direito Privado - Apelação Cível: 10010520420208260102, Relator: Achile Alesina, j. 29/09/2022).

Assim, estabelecido o nexo de causalidade entre a conduta falha de ambos os bancos e o dano sofrido pelo autor, a reparação é medida de rigor.

O dano material é incontroverso e corresponde à declaração de nulidade do contrato de empréstimo consignado (R\$ 21.772,96) e à restituição do valor transferido aos fraudadores (R\$ 10.098,59). O valor remanescente (R\$ 11.674,37), que permaneceu na conta do autor, deve ser estornado ao Banco Mercantil, como consequência lógica da anulação do contrato.

O dano moral também é evidente. A situação vivenciada pelo apelante ultrapassa, em muito, o mero aborrecimento. Trata-se de um idoso, aposentado, que teve sua tranquilidade e segurança financeira violadas, vendo seu sustento ameaçado por descontos indevidos. O abalo psicológico e o tempo despendido para tentar resolver o problema (desvio produtivo) justificam a reparação. O valor de R\$ 5.000,00 mostra-se razoável e proporcional à gravidade do dano e à capacidade econômica dos ofensores.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Em arremate, por corolário do entendimento adotado, consideram-se prequestionados os dispositivos legais mencionados pelas partes, prescindindo da oposição de embargos para eventual interposição de recurso aos Tribunais Superiores.

Ante o exposto, pelo meu voto, **dou provimento** ao recurso de apelação para reformar a r. sentença e **julgar procedente** a ação, para o fim de: i) **declarar** a nulidade e inexigibilidade do contrato de empréstimo consignado no valor de R\$ 21.772,96, determinando que o Banco Mercantil se abstenha de realizar quaisquer descontos no benefício previdenciário do autor, e proceda ao cancelamento definitivo do débito.; ii) **condenar** os réus, solidariamente, a restituírem ao autor o valor de R\$ 10.098,59 (dez mil e noventa e oito reais e cinquenta e nove centavos), com correção monetária pela Tabela Prática do TJSP desde cada desembolso e juros de mora de 1% ao mês desde a citação; iii) **condenar** os réus, solidariamente, ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), com correção monetária pela Tabela Prática do TJSP a partir da data deste acórdão (Súmula 362/STJ) e juros de mora de 1% ao mês desde a citação; e iv) **determinar** o estorno, em favor do Banco Mercantil do Brasil S/A, do valor remanescente do empréstimo (R\$ 11.674,37) creditado na conta do autor, como consectário lógico da anulação do contrato.

Em razão da sucumbência, inverte os ônus e condeno os réus, solidariamente, ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios. Com fundamento no art. 85, §§ 2º e 11, do Código de Processo Civil, fixo a verba honorária no patamar de 12% (doze por cento) sobre o valor total e atualizado da condenação, quantia que já remunera o trabalho desenvolvido em ambas as instâncias.

FLAVIO PINELLA HELAEHIL

Relator