



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0001221582

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002228-07.2024.8.26.0222, da Comarca de Guariba, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelada BENEDITA SUELY DOS REIS OLIVEIRA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2) 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 SOUZA NERY (Presidente sem voto), REGINA APARECIDA CARO GONÇALVES E VALÉRIA LONGOBARDI.

São Paulo, 14 de novembro de 2025.

OLAVO SÁ

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação – 1002228-46.2024.8.26.0506
Comarca: Guariba – SP - 1ª Vara Judicial
Juiz de 1ª Instância: Fauler Felix de Avila
Ação: Declaratória e Indenizatória
Apelante/Réu: Banco Bradesco S/A
Apelado/Autor: Benedita Suely dos Reis Oliveira

VOTO 5798

AÇÃO DECLARATÓRIA E INDENIZATÓRIA. Bancários. Empréstimo consignado. Transferências bancárias. Disponibilização de dados pessoais. Golpe. Cancelamento. Inexigibilidade de débito. Restituição de valores. Indenização por danos morais. Sentença de Parcial Procedência. Apelo do réu AÇÃO INDENIZATÓRIA. Falta de comprovação, pela parte requerida, quanto à inexistência de falha no mecanismo de segurança contra fraudes – Movimentação financeira que destoava do perfil da consumidora – Fortuito interno caracterizado – Aplicação do art. 14 do CDC e da Súmula nº 479 do STJ – Responsabilidade objetiva – Pedido para afastar a condenação à indenização pelo dano material que comporta acolhimento – Dano moral afastado – Sucumbência recíproca – Sentença reformada nesta parte – RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

Vistos.

Trata-se de apelação interposta pela parte requerida em face da sentença exarada às f. 251/258, proferida pelo D. Juízo da 1ª Vara Judicial da Comarca de Guariba/SP, que julgou a ação nos seguintes termos: *“Ante o exposto, julgo parcialmente procedentes os pedidos iniciais, na forma do art. 487, inciso I, do Código de Processo Civil, para o fim de: a) declarar a inexistência e a inexigibilidade do empréstimo impugnado pela parte autora e dos débitos oriundos dele; b) condenar a parte ré a restituir à parte autora eventuais prejuízos em razão do empréstimo declarado inexigível, com correção monetária e juros de mora desde a data de lançamentos indevidos, nos termos do que dispõe o Código Civil; e c) condenar a parte ré ao pagamento de compensação por danos morais em favor da parte autora, no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), com correção monetária a partir do arbitramento (Súmula 362, STJ) e juros de mora, nos termos da lei (arts. 389 e 406 do Código Civil), a partir do evento danoso (art. 398 do Código Civil e Súmula 54 do STJ). Fica autorizada eventual compensação e devolução em relação a valores liberados por meio do empréstimo declarado nulo, dado que não integram o patrimônio da parte autora. Por conseguinte, torno definitiva a tutela de urgência parcialmente concedida às f. 83-84. Em razão da sucumbência,*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

condeno a parte ré ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios do patrono da parte adversa, que fixo em R\$ 1.200,00 (mil e duzentos reais), nos termos do art. 85, § 8.º, do Código de Processo Civil. Ressalte-se que a Lei n.º 14.905/2024, em vigor desde 30 de agosto de 2024, alterou as regras sobre juros legais de mora e correção monetária, modificando os arts. 406 e 389 o Código Civil. Até 29 de agosto de 2024, aplica-se a Tabela Prática do TJSP para correção monetária e juros de mora de 1% (um por cento) ao mês. A partir de 30 de agosto de 2024, a correção monetária passa a seguir o IPCA, e os juros de mora a corresponder à diferença entre a taxa SELIC e o IPCA, conforme critérios definidos pelo Conselho Monetário Nacional. Em hipótese de IPCA superior à SELIC, não haverá aplicação de taxa negativa, nos termos do § 3.º do art. 406 do Código Civil. Com o trânsito em julgado, observadas as cautelas de praxe, arquivem-se os autos. (...)”

Apela a parte requerida (f. 262/275). Alega que não há qualquer ilegalidade nas transferências realizadas pela parte autora, uma vez que após a realização do empréstimo seguiu as orientações do suposto falsário e realizou transferências por pix da sua conta Bradesco para sua conta no banco na caixa econômica federal após então, realizou os PIX em contas de pessoas que alega desconhecer.

Recurso tempestivo. Preparo recolhido (f. 276/280).

As contrarrazões foram apresentadas pelo autor (f. 284/300). Preliminarmente, arguiu a ausência de impugnação específica. No mérito, requer em suma, o desprovimento ao recurso interposto, com a manutenção da r. sentença.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

É ação declaratória e indenizatória na qual a autora, na condição de cliente do Banco réu, pleiteia a inexigibilidade de débito e indenização por danos materiais e morais, em decorrência de prejuízo sofrido em razão de “golpe” bancário.

A parte autora, em sua petição inicial, narrou ter sofrido golpe no dia 21 de junho de 2024, por meio do qual, após contato telefônico com número atribuído à instituição financeira requerida, foram realizadas movimentações bancárias em sua conta, que resultaram na contratação de empréstimo de R\$ 25.839,56 (vinte e cinco mil oitocentos e trinta e nove reais e cinquenta e seis centavos) e em transferências via Pix para contas de titularidade da própria autora e posteriormente para



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

terceiros, que totalizaram R\$ 38.850,02 (trinta e oito mil oitocentos e cinquenta reais e dois centavos).

Instada por suposto funcionário identificado como Bruno Andrade, durante a ligação telefônica, a informar dados pessoais e a realizar transações, posteriormente confirmou que havia sido vítima de golpe.

Nesses termos, pugnou pela suspensão das cobranças em sede de tutela antecipada e, após regular instrução, pelo cancelamento e pela declaração de inexigibilidade da contratação e restituição de valores, bem como pela condenação da parte ré ao pagamento de compensação por danos morais, no importe de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

A parte autora atribui responsabilidade à ré pelo prejuízo suportado, na medida em que teria havido vazamento de dados sensíveis, além da utilização de identificação telefônica com o número da ré e, ainda, por ter permitido a realização das operações que destoam por completo do perfil usual de movimentações financeiras.

Pois bem.

Pelo conjunto probatório dos autos, é possível concluir que, de fato, a consumidora foi vítima de golpe praticado por terceiro.

Citada, a instituição financeira apresentou contestação e, embora tenha alegado ausência de falha no sistema de segurança, deixou de comprovar documentalmente tais argumentos.

E a sentença comporta reparo apenas no que tange à indenização por danos morais.

Não se nega que o feito se desenvolve sob o influxo das relações de consumo, haja vista a vulnerabilidade da autora frente à estrutura técnica e financeira da ré.

Assim, aplica-se na hipótese, o Código de Defesa do Consumidor, inserindo-se o serviço financeiro prestado pelo réu no contexto das relações de consumo (artigos 2º e 3º do CDC e 297 do STJ).

Nesse sentido é a Súmula 297 do STJ: “*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*”.

Destarte, caberia à casa bancária a



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

comprovação de que não houve falha no serviço de segurança prestado, o que não restou comprovado.

Isso porque, embora o Banco tenha apresentado defesa no sentido de que a cliente teria agido sem cautela e afirmado que o compartilhamento de dados pessoais, fato é que nada restou seguramente comprovado a esse respeito.

Ainda que, em um primeiro momento, as operações ora impugnadas tenham sido realizadas para contas de titularidade da própria autora, esta afirma que a contratação de empréstimo ocorreu por meio de fraude e é certo ainda que a autora alegou na inicial que as transações bancárias usualmente realizadas destoavam por completo daquelas efetivadas de forma fraudulenta.

O Banco não se desincumbiu do ônus probatório, (art. 373, inciso II do CPC), e deixou de apresentar documentação a esse respeito.

Inexiste comprovação de que as operações aqui questionadas eram usualmente realizadas pela correntista, de modo a não ensejar suspeita do setor de fraudes do Banco.

É nesse aspecto que se verifica a falha no serviço de segurança do Banco, a afastar a tese do fortuito externo, mediante alegação de culpa exclusiva da vítima ou de terceiros.

Nessas condições, considerando os elementos dos autos, embora o Banco sustente a culpa exclusiva da autora ou de terceiro pela ocorrência da fraude, esta não restou seguramente comprovada nos autos, o que afasta a tese de fortuito externo no caso concreto.

Assim, incide o disposto no § 1º do art. 14 do CDC: “O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais: I - o modo de seu fornecimento; II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam; III - a época em que foi fornecido”.

Imperante se pontuar, que em casos de operações fraudulentas, a responsabilidade da instituição financeira é objetiva e decorre de risco que o segmento econômico está sujeito.

Nesse sentido é o entendimento consolidado na Súmula 479 do C. STJ: *“As instituições financeiras respondem*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias".

Assim, em que pesem os argumentos do apelante, considero que estão presentes os elementos caracterizadores da responsabilidade civil, razão pela qual a sentença merece ser mantida nesta parte.

Acrescenta-se a jurisprudência deste Tribunal de Justiça, a esse respeito:

“DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE REPARAÇÃO POR DANOS MATERIAIS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. NEGADO PROVIMENTO AO RECURSO. I. CASO EM EXAME Trata-se de recurso de apelação interposto por Banco Bradesco S/A contra a sentença que julgou procedente a ação de reparação por danos materiais proposta por Marilda Rosa Delle Mattiazzo, condenando o banco ao pagamento de R\$ 112.078,58. O banco alega ilegitimidade ad causam e culpa exclusiva de terceiros, sustentando a inexistência de responsabilidade. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO A questão em discussão consiste em saber se: (i) a instituição financeira é responsável pelos danos decorrentes de fraudes praticadas por terceiros; (ii) houve falha na prestação dos serviços bancários que justifique a condenação ao ressarcimento. III. RAZÕES DE DECIDIR A relação jurídica entre as partes é de consumo, sendo aplicável o Código de Defesa do Consumidor. A autora sofreu golpe que resultou em diversas transações indevidas em sua conta. A instituição financeira não demonstrou a regularidade na prestação dos serviços, configurando falha na segurança. O contexto das transações realizadas evidencia fortuito interno, caracterizando a responsabilidade objetiva do banco. A jurisprudência do STJ é clara ao afirmar a responsabilidade das instituições financeiras por fraudes praticadas por terceiros, em casos de fortuito interno. IV. DISPOSITIVO E TESE 5. Negado provimento ao recurso do réu, mantendo a sentença de primeira instância. 6. Tese de julgamento: "1. A responsabilidade da instituição financeira é objetiva em casos de fraude. 2. O banco deve garantir a segurança nas transações realizadas por seus clientes." Legislação e Jurisprudência Relevantes Citadas: LEGISLAÇÃO CDC, art. 14. JURISPRUDÊNCIA STJ, REsp n. 1.199.782/PR, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, Segunda Seção, j. 24/08/2011. TJSP, Apelação Cível 1012630-57.2023.8.26.0037, Rel. Roberto Mac Cracken, j. 27/03/2024. TJSP, Apelação Cível 1001967-65.2023.8.26.0161, Rel. Roberto Mac Cracken, j. 30/04/2024. Enunciado nº 14 do ETJSP.”, (TJSP; Apelação Cível 1009386-97.2023.8.26.0077; Relator (a): Gilberto Franceschini; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Foro de Birigui - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 03/12/2024; Data de Registro:



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

03/12/2024).

No tocante à condenação do Banco relativamente à indenização por dano moral, entendo que a sentença comporta reparo.

Isso porque, com relação aos danos morais, o entendimento predominante é de que o ofendido demonstre que o ato tido como causador do dano tenha alcançado a esfera daquilo que deixa de ser o razoável, levando em conta ainda as suas qualidades, defeitos e virtudes, tudo isso desde que fique demonstrada a culpa do ofensor e o prejuízo decorrente do ato.

E, embora os fatos narrados sejam graves e certamente tenham causado angústia na autora, não restou comprovado nos autos violação das esferas da intimidade, privacidade ou honra da parte, a ensejar a condenação de ordem moral.

O golpe sofrido é imputável a terceiro, sendo responsável o Banco pela reparação material.

Acrescenta-se que inexistente prova nos autos de que tenha havido a efetiva negativação em nome da autora ou outro agravamento decorrente do evento danoso.

Colaciona-se o julgado:

“AÇÃO DECLARATÓRIA C.C. INDENIZATÓRIA – CONTRATAÇÃO INDEVIDA DE EMPRÉSTIMO CONSIGNADO – DANOS MORAIS – I- Sentença de parcial procedência – Apelo do autor – II- Incontroversa a inexigibilidade do débito, bem como a falha na prestação de serviços por parte do banco, ao permitir a contratação indevida de empréstimo consignado em nome do autor, ante a ausência de recurso por parte do réu – Dano moral, contudo, não caracterizado – A despeito da conduta do banco réu, inexistiram reflexos contundentes na vida do autor, uma vez que este não teve seu nome maculado e, ainda que tenha havido a contratação indevida do empréstimo consignado em seu nome, não houve qualquer desconto de parcelas em seu benefício previdenciário, não se verificando, assim, qualquer prejuízo a direito da personalidade – Indenização indevida – Ação parcialmente procedente – Sentença mantida – Apelo improvido.”, (TJSP; Apelação Cível 1003184-97.2020.8.26.0081; Relator (a): Salles Vieira; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro de Adamantina - 2ª Vara; Data do Julgamento: 30/11/2021; Data de Registro: 30/11/2021).

Não se verifica, portanto, a ocorrência do



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

dano moral passível de ser indenizado, de modo que o apelo merece provimento nesta parte.

Disso tudo, conclui-se pela reforma parcial da r. sentença proferida, afastando-se a condenação da ré ao pagamento de indenização por dano moral nos termos expostos, devendo ser mantida, no mais, a sentença proferida.

Nesse sentido, por meu voto, DOU PROVIMENTO EM PARTE ao recurso interposto para afastar a condenação da instituição financeira ré ao pagamento de indenização por dano moral e mantenho, no mais, a sentença proferida.

O provimento do recurso modifica a distribuição da sucumbência, devendo as partes arcar com a metade das custas e despesas processuais cada, bem como com a verba honorária devida ao patrono da parte contrária, ora fixada em R\$1.200,00, ressalvada eventual gratuidade concedida e vedada a compensação.

Para fins de prequestionamento, ressalta-se que toda matéria devolvida se encontra prequestionada, com a ressalva de que o juiz não está obrigado a mencionar expressamente todos os pontos suscitados pelas partes, tampouco a citar as normas aventadas, bastando que o recurso tenha sido fundamentadamente apreciado.

OLAVO SÁ
Relator