



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000047872

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002234-35.2025.8.26.0624, da Comarca de Tatuí, em que é apelante REGINALDO BRANDI (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO BRADESCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 38ª Câmara de Direito Privado 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 SPENCER ALMEIDA FERREIRA (Presidente) E FERNANDO SASTRE REDONDO.

São Paulo, 4 de fevereiro de 2026.

FLÁVIA BEATRIZ GONÇALEZ DA SILVA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Processo nº: 1002234-35.2025.8.26.0624

Classe: Apelação Cível

Apelante: Reginaldo Brandi

Apelado: Banco Bradesco S/A

Foro/Vara de origem: Comarca de Tatuí

Voto n. 4779.

Ementa: APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Fraude bancária. "Golpe da falsa central/Engenharia social". Sentença de improcedência. Irresignação do autor. Acolhimento. 1. RESPONSABILIDADE CIVIL E FALHA DE SEGURANÇA. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor (Súmula 297/STJ). Autor que, vítima de engenharia social, fornece dados bancários a terceiros. Circunstância que, isoladamente, não caracteriza culpa exclusiva da vítima (art. 14, § 3º, II, do CDC) quando evidenciada a falha concomitante dos mecanismos de segurança da instituição financeira. Caso concreto: Realização de 4 (quatro) empréstimos consignados sucessivos no mesmo dia, totalizando R\$ 29.500,00, seguidos de transferências imediatas via PIX que exauriram o saldo da conta. Operações frenéticas e vultosas que destoam flagrantemente do perfil de consumo de correntista idoso/aposentado. Inércia do sistema antifraude que deixou de efetuar o bloqueio preventivo ou cautelar das transações atípicas. Fortuito interno caracterizado (Súmula 479/STJ). Dever de declarar a inexigibilidade dos débitos e o retorno das partes *ao status quo ante*. 2. DANOS MORAIS. Configuração. A falha na segurança bancária que permite a contratação de múltiplos empréstimos em nome de consumidor hipervulnerável ultrapassa o mero dissabor cotidiano. Dano *in re ipsa*. *Quantum* indenizatório fixado em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), em atenção aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade e às peculiaridades do caso. 3. MULTA DO ART. 1.026, § 2º, DO CPC. Afastamento. Embargos de declaração opostos na origem com o intuito de sanar contradição sobre premissa fática e para fins de prequestionamento. Ausência de caráter protelatório. Inteligência da Súmula 98 do STJ. Penalidade excluída. RECURSO DE APELAÇÃO DO AUTOR PROVIDO.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Trata-se de apelação interposta por **Reginaldo Brandi** contra r. sentença proferida pelo Juízo da 2ª Vara Cível da Comarca de Tatuí, que julgou improcedentes os pedidos formulados em ação declaratória de inexistência de débito cumulada com reparação por danos morais movida em face de Banco Bradesco S/A.

O objeto da demanda principal versa sobre fraude bancária ocorrida em 09/01/2025, na qual o autor alega ter sido vítima de engenharia social via *WhatsApp*, fornecendo dados cadastrais a terceiro, o que resultou na contratação indevida de quatro empréstimos consignados que totalizaram R\$ 29.500,00, seguidos de transferências imediatas via PIX para contas de terceiros.

O D. Magistrado *a quo* fundamentou o decreto de improcedência na excludente de responsabilidade por culpa exclusiva da vítima. Pela sucumbência, condenou-se a parte autora ao pagamento de custas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da causa, ressalvada a gratuidade de justiça.

Inconformado, apela o autor buscando a reforma integral do julgado. Sustenta, preliminarmente, a nulidade da sentença por inversão indevida do ônus da prova.

No mérito, argumenta falha na segurança do sistema bancário, destacando que as operações fugiram completamente ao seu perfil de consumo, com contratações sucessivas e transferências imediatas sem exigência de biometria facial ou bloqueio preventivo. Pleiteia a declaração de inexistência dos débitos, a condenação do banco ao pagamento de indenização por danos morais no importe de R\$ 5.000,00 e o afastamento da multa aplicada em sede de embargos de declaração.

Em contrarrazões, a instituição financeira pugna pela manutenção da sentença, reiterando a tese de regularidade das transações realizadas mediante uso de credenciais pessoais e intransferíveis, bem como a ausência de nexo causal a ensejar reparação.

É o relatório.

De proêmio, impende destacar que a relação jurídica travada entre as

partes possui inegável natureza consumerista, enquadrando-se a parte autora no conceito de consumidor (art. 2º do CDC) e a instituição financeira ré no de fornecedora de serviços (art. 3º do CDC).

Tal entendimento encontra-se há muito pacificado pelo C. Superior Tribunal de Justiça, conforme o enunciado da **Súmula 297**: "*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*".

Fixada essa premissa, a responsabilidade civil do banco apelado é **objetiva**, nos termos do artigo 14, *caput*, do Código de Defesa do Consumidor. Isso significa que a instituição responde pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos, independentemente da existência de culpa.

Adota-se, portanto, a **Teoria do Risco do Empreendimento**, segundo a qual todo aquele que se dispõe a exercer atividade no mercado de consumo tem o dever de responder pelos eventuais vícios ou defeitos dos bens e serviços fornecidos, não havendo que se perquirir sobre a conduta subjetiva (dolo ou culpa) do agente, bastando a demonstração do dano e do nexo causal.

A instituição financeira apelada sustenta a tese de excludente de responsabilidade por culpa exclusiva da vítima (art. 14, § 3º, II, do CDC), acolhida na r. sentença, sob o argumento de que o evento danoso decorreu unicamente do fornecimento de dados pelo autor a terceiros (engenharia social).

A tese não se sustenta diante da análise sistêmica e teleológica do caso.

O serviço bancário é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar (art. 14, § 1º, do CDC). A atividade bancária comporta riscos inerentes, devendo aqueles que a exploram prezar pelo máximo de cuidado possível, especialmente diante da notória recorrência de fraudes digitais e golpes via aplicativos de mensagens.

No caso em tela, verifica-se que **o sistema de segurança do banco**

falhou.

Competia ao apelado, diante do aparato tecnológico que detém, monitorar transações suspeitas e bloqueá-las preventivamente.

É fato incontroverso, corroborado pelos *logs* sistêmicos apresentados na contestação, que no dia 09 de janeiro de 2025, em exíguo lapso temporal, foram contratados quatro empréstimos consignados sucessivos na conta do autor, nos valores de R\$ 15.000,00, R\$ 8.000,00, R\$ 5.000,00 e R\$ 1.500,00, totalizando a monta de R\$ 29.500,00.

Além disso, os valores somados foram imediatamente dissipados via transferências PIX e pagamentos de boletos para terceiros desconhecidos. Toda essa movimentação ocorreu em exíguo lapso temporal, esgotando a capacidade financeira do correntista.

Não é crível, tampouco condizente com a segurança que se espera de alguma instituição bancária, que o sistema automatizado autorize, sem qualquer bloqueio preventivo ou confirmação adicional robusta, sequência frenética de mútuos que triplicam o saldo da conta apenas para esvaziá-la minutos depois.

Trata-se do fenômeno conhecido como *profile deviation* (desvio de perfil). Se o sistema do banco permite a realização de diversas transações vultosas, em curto espaço de tempo, fugindo completamente ao padrão de consumo da parte autora, resta caracterizada a falha na prestação do serviço por omissão no dever de segurança.

Imperioso destacar que a excludente prevista no CDC exige a **culpa exclusiva** da vítima. Se o evento danoso só se consumou porque o banco permitiu operações anômalas sem qualquer barreira de contenção (bloqueio cautelar), a conduta da vítima (fornecer dados) deixa de ser a causa única e determinante do prejuízo. Houve, no mínimo, o concurso de causas, onde a negligência da vítima ao cair no artil somou-se à ineficiência do sistema bancário em detectar a fraude.

Em outras palavras, a engenharia social foi apenas o meio de obtenção das credenciais, contudo, a efetivação do dano patrimonial de grande monta só

ocorreu porque o sistema de detecção de fraudes do banco permaneceu inerte diante de movimentação financeira aberrante. O sistema deveria ter atuado como barreira de contenção, bloqueando cautelarmente as operações para averiguação, o que não ocorreu.

Nesse cenário, afasta-se a exclusividade da culpa da vítima, havendo, no mínimo, um fortuito interno caracterizado pela falha na segurança, o que atrai a responsabilidade objetiva da instituição financeira nos termos da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça.

E, como cediço, a eventual culpa concorrente não tem o condão de romper o nexo causal na responsabilidade objetiva, mantendo-se o dever de indenizar e de declarar a inexistência dos débitos que não reverteram em proveito do consumidor.

O banco, ao lucrar com a facilidade e automação dos meios de pagamento, assume o risco das fraudes perpetradas através deles, conforme a **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."

Ademais, caberia ao banco réu o ônus de comprovar que tais contratações em série faziam parte do perfil usual do consumidor ou que foram validadas por mecanismos robustos de autenticação, ônus do qual não se desincumbiu (art. 6º, VIII, do CDC c/c art. 373, II, do CPC).

Reconhecida a falha na prestação do serviço e a responsabilidade objetiva da instituição financeira, a reparação dos danos materiais é medida de rigor. Não havendo prova de que as transações reverteram em benefício da correntista, impõe-se a restituição das partes ao *status quo ante*.

Nesse mesmo sentido, precedentes desta C. Câmara:

*"APELAÇÃO - AÇÃO DECLARATÓRIA C.C. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO
POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. RESPONSABILIDADE CIVIL -*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Operações bancárias decorrentes de Fraude - Reconhecimento - Inexigibilidade do débito - Manutenção - Ausência de prova de que a instituição requerida tenha agido com as cautelas necessárias - Falha no sistema de segurança do requerido - Responsabilidade objetiva - Risco da atividade desenvolvida - Fortuito interno - Instituição financeira responsável pela segurança das operações realizadas - Teor da Súmula 479 do STJ - DANO MATERIAL - Condenação do banco réu no ressarcimento dos valores transferidos da conta do autor - Cabimento - DANO MORAL - Ocorrência - Indenização - Cabimento - Acontecimentos que desbordam a esfera do mero aborrecimento - Montante indenizatório fixado em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) - Observância dos princípios da proporcionalidade, razoabilidade e adequação - Sentença de parcial procedência dos pedidos mantida - RECURSO NÃO PROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1000180-71.2025.8.26.0309; Relator (a): LAVINIO DONIZETTI PASCHOALÃO; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro de Jundiaí - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/11/2025; Data de Registro: 18/11/2025)

“RESPONSABILIDADE CIVIL. Empréstimo e compra no cartão de crédito. Operações não reconhecidas. Troca do cartão da autora em supermercado. Lançamentos incompatíveis com o perfil da consumidora. Falha na prestação de serviços pelos réus. Fortuito interno. Inteligência da Súmula 479 do STJ. Sentença mantida. Recurso do réu não provido. DANO MORAL. Indenização devida. Fatos e circunstâncias que ultrapassaram meros dissabores, além da inscrição indevida do nome da autora em cadastros de inadimplentes. Sentença reformada. Recurso da autora provido. RECURSO DA AUTORA PROVIDO, NÃO PROVIDO O DO RÉU.” (TJSP; Apelação Cível 1018818-43.2024.8.26.0001; Relator (a): Fernando Sastre Redondo; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional I - Santana - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 13/11/2025; Data de Registro: 13/11/2025)

Superada a questão da responsabilidade civil, a r. sentença também comporta reforma no tocante aos danos extrapatrimoniais.

Sobreleva notar que a ré deve responder pelos constrangimentos e prejuízos extrapatrimoniais sofridos pela demandante. A falha na segurança bancária, que permite a dilapidação do patrimônio do consumidor mediante fraude, mormente

quando atinge verba de natureza alimentar de pessoa idosa, gera angústia, aflição e insegurança que extrapolam o mero dissabor cotidiano.

Daí dizer que a condenação pelos danos morais é salutar e impositiva. Aliás, é desnecessário se fazer prova quanto à ocorrência do efetivo abalo psicológico, tendo em vista que, na hipótese, o dano é *in re ipsa*, ou seja, decorre da própria gravidade do fato ofensivo e da falha na prestação do serviço.

Esse é o entendimento nesta C. Câmara, conforme recentes julgados em casos análogos:

'APELAÇÃO - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MATERIAL E MORAL. RESPONSABILIDADE CIVIL - Autor que foi vítima de golpe [...] Risco da atividade desenvolvida - Fortuito interno - Dever de ressarcimento do prejuízo material - Dano moral - Indenização - Cabimento - Dano in re ipsa que existe somente pela ofensa - Valor fixado em R\$ 6.000,00 (seis mil reais) que bem se ajusta a hipótese - Observância dos princípios da proporcionalidade, razoabilidade e adequação - Sentença de improcedência dos pedidos reformada para procedência - RECURSO PROVIDO.' (TJSP; Apelação Cível 1076055-29.2024.8.26.0100; Relator (a): LAVINIO DONIZETTI PASCHOALÃO; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 10/12/2025).

'INEXISTÊNCIA DE DÉBITO. Aplicação do CDC. [...] Responsabilidade objetiva por fortuito interno decorrente de fraude. Súmula 479 do STJ. Danos materiais comprovados. [...] Dano moral in re ipsa. Caracterizado. Valor indenizatório fixado em observância aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Sentença reformada em parte. RECURSO PROVIDO.' (TJSP; Apelação Cível 1052011-98.2024.8.26.0114; Relator (a): Anna Paula Dias da Costa; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 05/11/2025).

"RESPONSABILIDADE CIVIL. Afastada a ilegitimidade passiva do Banco Cooperativo SICREDI S/A para o feito, declarada na sentença. Fraude perpetrada em detrimento da autora realizada no cartão de crédito. Não é possível reconhecer responsabilidade solidária entre Banco e Cooperativa, conforme entendimento sedimentado pelo C.STJ.

Golpe da troca de cartão. Transações realizadas por terceiro. Aplicação do CDC. Operações atípicas, em descompasso com o perfil da requerente. Fraude configurada. Risco da atividade. Responsabilidade objetiva. Fortuito interno. Aplicação da Súmula nº 479 do STJ. Falha no dever de vigilância e segurança às operações bancárias. Precedentes. Invalidez das operações realizadas. Necessário o cancelamento dos encargos cobrados no período. Dano moral in re ipsa. Configurado. Quantum arbitrado em observância dos princípios da proporcionalidade e razoabilidade. Sentença reformada. RECURSO PROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1006718-26.2023.8.26.0281; Relator (a): Anna Paula Dias da Costa; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro de Itatiba - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/10/2025; Data de Registro: 28/10/2025)

Destarte, evidenciado o dever de indenizar, **passo à fixação do quantum indenizatório.**

No que tange ao valor da indenização, a fixação deve observar os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade. A quantia não pode ser irrisória, sob pena de não cumprir sua função pedagógica, nem exorbitante, a ponto de gerar enriquecimento sem causa.

Sobre a dupla função da reparação, adota-se a clássica lição de Caio Mário da Silva Pereira, segundo a qual o juiz deve: '1) punir pecuniariamente o infrator pelo fato de haver ofendido um bem jurídico da vítima, posto que imaterial; 2) pôr nas mãos do ofendido uma soma, que não é o 'pretium doloris', porém o meio de lhe oferecer oportunidade de conseguir uma satisfação, ou seja, um bem estar psíquico compensatório do mal sofrido, numa espécie de substituição da tristeza pela alegria.' (Direito Civil, vol. II, nº 176).

No mesmo sentido, o magistério de Yussef Said Cahali esclarece que o dano moral se configura pela '*alteração no bem-estar psicofísico do indivíduo*', sendo que '*a quantia paga em dinheiro para a parte ofendida deve representar para esta uma satisfação psicológica capaz de minimizar o sofrimento impingido*' (in Dano Moral - 4. ed. rev., atual. e ampl. - SP: RT, 2011, p. 52-53).

Portanto, o arbitramento deve sopesar dois pilares: o reparatório,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

atento à extensão do dano e às condições pessoais da vítima (pessoa idosa e hipossuficiente); e o punitivo, que considera o grau de culpa e o poder econômico do ofensor, servindo de desestímulo a práticas futuras.

No caso em tela, considerando o porte econômico da instituição financeira ré, a gravidade da falha de segurança e a desídia no atendimento administrativo, arbitro a indenização em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais). Tal montante mostra-se equilibrado e suficiente para compensar o abalo suportado pela autora sem implicar enriquecimento ilícito, atendendo, assim, à finalidade pedagógica da condenação.

Por derradeiro, acolhe-se o pleito recursal para afastar a multa por embargos protelatórios aplicada na origem. A oposição dos aclaratórios visava sanar contradição relevante acerca da premissa fática de que o autor teria se beneficiado dos valores, quando a prova dos autos demonstrava a transferência imediata a terceiros. Tal conduta caracteriza o exercício regular do direito de defesa e o intento de prequestionamento, não se vislumbrando má-fé ou intuito de postergar o feito, o que torna inaplicável a penalidade prevista no artigo 1.026, § 2º, do Código de Processo Civil.

Vale deixar consignado que o magistrado não está obrigado a rebater, um a um, todos os argumentos apresentados pelas partes. Sua função é fundamentar a decisão de maneira suficiente, abordando os pontos essenciais e relevantes para o deslinde da controvérsia. Desde que a decisão esteja devidamente motivada e enfrente as questões centrais do caso, a ausência de manifestação sobre todas as alegações não configura nulidade, conforme entendimento consolidado pela jurisprudência.

Ante o exposto, pelo meu voto, **DOU PROVIMENTO** ao recurso de apelação interposto pelo autor para reformar a r. sentença e julgar **PROCEDENTES** os pedidos iniciais, a fim de:

DECLARAR a inexistência de relação jurídica e a inexigibilidade dos débitos referentes aos contratos de empréstimo consignado nº 519012603 (R\$ 15.000,00), nº 519014211 (R\$ 8.000,00), nº 519014603 (R\$ 5.000,00) e nº



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

519014987 (R\$ 1.500,00), determinando-se o retorno das partes ao *status quo ante*, vedada a cobrança de quaisquer encargos a eles vinculados;

CONDENAR o banco réu ao pagamento de indenização por **danos morais** no valor de **R\$ 5.000,00 (cinco mil reais)**;

AFASTAR a multa por embargos protelatórios aplicada na origem.

No tocante à atualização dos valores, deverá ser observada a Lei nº 14.905/2024. Assim, para a condenação por danos morais, incidirá correção monetária pelo IPCA desde a data deste arbitramento (Súmula 362 do STJ) e juros de mora pela taxa legal (art. 406 do CC) desde a citação (art. 405 do CC).

Em razão do desfecho recursal e da reforma integral da sentença, inverte os ônus sucumbenciais. Condeno o réu ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como dos honorários advocatícios do patrono do autor, que fixo em **14%** sobre o valor atualizado da condenação, nos termos do artigo 85, § 2º, do Código de Processo Civil.

Atentem-se as partes para o detalhe de que a oposição de Embargos de Declaração fora das hipóteses legais ou com efeitos meramente infringentes poderá dar ensejo à imposição da multa prevista no artigo 1026, § 2º, do CPC.

Flávia Beatriz Gonzalez da Silva

RELATORA