



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000048865

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002381-37.2025.8.26.0438, da Comarca de Penápolis, em que é apelante SANDRO LUIS MONTEIRO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO BRADESCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VII (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 J. M. RIBEIRO DE PAULA (Presidente sem voto), MARCIA REZENDE BARBOSA DE OLIVEIRA E JOÃO JOSÉ CUSTODIO DA SILVEIRA.

São Paulo, 4 de fevereiro de 2026.

GUSTAVO SANTINI TEODORO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Apelação Cível nº 1002381-37.2025.8.26.0438

Apelante: Sandro Luis Monteiro

Apelado: Banco Bradesco S/A

Comarca: Penápolis

Voto nº 8731

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. FRAUDE BANCÁRIA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. FORTUITO INTERNO. RECURSO PROVIDO.

I. CASO EM EXAME

Apelação contra sentença que julgou improcedente ação declaratória de inexistência de débito c/c repetição de indébito e indenização por danos decorrentes de fraude bancária via WhatsApp.

II. QUESTÕES EM DISCUSSÃO

Definir se a fraude por engenharia social configura fortuito interno ou externo; verificar se houve culpa exclusiva do consumidor.

III. RAZÕES DE DECIDIR

A fraude por engenharia social constitui fortuito interno, inerente à atividade bancária, conforme Súmula 479 do STJ. O fornecimento de dados pelo consumidor mediante ardil não caracteriza culpa exclusiva, pois a voluntariedade foi viciada por engodo sofisticado.

Operações atípicas, como contratação de empréstimo expressivo seguida de transferências imediatas, deveriam acionar protocolos de segurança do banco.

A instituição financeira tem dever de implementar mecanismos de detecção de comportamentos anômalos, não bastando exigir senhas e *tokens*.

A negativação decorrente de débito fraudulento configura dano moral *in re ipsa*.

A restituição em dobro é cabível quando a cobrança contrariar a boa-fé objetiva, conforme Tema 929 do STJ.

IV. DISPOSITIVO E TESE

Recurso provido.

Tese de julgamento: 1. Fraude por engenharia social é fortuito interno na atividade bancária. 2. O banco responde objetivamente por falha em detectar operações incompatíveis com o perfil do correntista. 3. Negativação indevida por débito fraudulento gera dano moral *in re ipsa*.

Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 2º, 3º e 14; CC, arts. 186 e 927; CF, art. 5º, X; CPC, art. 85, § 2º.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula 479, Súmula 362 e Tema 929.

RELATÓRIO

Trata-se de recurso de apelação interposto para reformar a r. sentença de fls. 189/195, cujo relatório se adota, que, em ação declaratória de inexistência de débito cumulada com pedidos de repetição de indébito e indenização por danos materiais e morais, julgou improcedentes os pedidos formulados pelo autor contra a instituição financeira.

O autor ajuizou a ação narrando que, em 25 de fevereiro de 2025, foi vítima de golpe aplicado por meio do aplicativo WhatsApp, no qual terceiro, passando-se por seu advogado, o induziu a fornecer dados bancários sob o pretexto de viabilizar o recebimento de R\$ 26.400,00 provenientes de suposto êxito judicial.

Após o fornecimento das informações, foram realizadas operações fraudulentas em sua conta mantida junto à instituição financeira ré, consistentes na contratação de empréstimo pessoal no valor de R\$ 10.882,21 (contrato nº 4082663) e em transferência no valor de R\$ 900,00 para terceiro. Alegou que, mesmo após registrar boletim de ocorrência e comunicar a fraude ao banco, a instituição se negou a cancelar as operações e procedeu à inscrição de seu nome em cadastros de inadimplentes. Pleiteou, em tutela de urgência, a suspensão das cobranças e a exclusão da negativação, o que foi deferido (fls. 25). No mérito, requereu a declaração de nulidade do contrato de empréstimo, a restituição em dobro dos valores indevidamente debitados, além de indenização por danos materiais no valor de R\$ 11.782,21 e por danos morais no valor de R\$ 10.000,00.

A r. sentença julgou os pedidos improcedentes. O juízo de primeiro grau, após afastar as preliminares, entendeu pela configuração de culpa exclusiva do consumidor e de terceiro. Fundamentou que o autor, ao fornecer voluntariamente seus dados e senha a estelionatários, rompeu o nexo de causalidade. Considerou, ainda, que o autor já havia sido vítima de golpe semelhante anteriormente, o que evidenciaria a incorreta utilização dos serviços bancários, e não falha de segurança da instituição financeira. Por conseguinte, revogou a tutela de urgência e condenou o autor ao pagamento das verbas de sucumbência, observada a gratuidade da justiça.

O autor interpôs recurso de apelação (fls. 199/212), pugnando pela reforma integral da sentença. Sustenta, em síntese, a responsabilidade objetiva da instituição financeira por falha na prestação do serviço de segurança, configurando fortuito interno, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor e da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça. Argumenta que não há culpa exclusiva do autor, pois foi vítima de golpe sofisticado, e que cabia ao banco implementar mecanismos para detectar e impedir transações atípicas. Reitera os pedidos de declaração de nulidade do contrato, restituição dos valores e condenação por danos materiais e morais.

O recurso é tempestivo e isento de preparo, em razão da



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

concessão dos benefícios da justiça gratuita.

A instituição financeira apresentou contrarrazões (fls. 216/240), pleiteando a manutenção da r. sentença pelos seus próprios fundamentos.

VOTO

O recurso de apelação comporta provimento.

A controvérsia central do presente caso reside na definição da responsabilidade da instituição financeira por operações fraudulentas realizadas na conta do autor mediante a utilização de técnicas de engenharia social, notadamente a impostura por meio de aplicativo de mensagens. A r. sentença afastou a responsabilidade do apelado, invocando a excludente de culpa exclusiva do autor e de terceiro, ao classificar o evento como fortuito externo.

É inquestionável que a relação jurídica estabelecida entre as partes se configura como típica relação de consumo, nos exatos termos dos arts. 2º e 3º da Lei nº 8.078/90, o Código de Defesa do Consumidor (CDC). O apelante é consumidor dos serviços bancários, enquanto o apelado é o fornecedor desses serviços. A partir dessa premissa, a responsabilidade do fornecedor por defeitos na prestação de serviços é objetiva, conforme o disposto no art. 14 do CDC, que expressamente estabelece que *"o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, 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."*

A fraude por engenharia social, como a narrada nos autos, em que terceiros se valem de ardil para induzir o consumidor a fornecer dados pessoais e bancários, não se enquadra como fortuito externo, mas sim como fortuito interno, inerente à própria atividade bancária.

A Súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça é cristalina ao assentar que *"As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias."* Este enunciado sumular reflete a compreensão de que os riscos de fraudes e delitos praticados por terceiros, especialmente em ambiente de constante evolução tecnológica e digitalização das operações bancárias, são intrínsecos à atividade de guarda de valores e processamento de transações, não podendo ser transferidos ao consumidor.

Instituições financeiras, por força da realização de operações em massa, ficam suscetíveis a fatos como o retratado nos autos deste processo. A atividade normalmente desenvolvida pelos bancos implica risco para os direitos de outrem, porque a disponibilidade de recursos financeiros leva para o âmbito das atividades dos bancos o risco de fraudes. Pode ser que, no passado, a atividade normalmente desenvolvida pelos bancos não implicasse risco para os

direitos de outrem, mas, nos dias de hoje, a realidade é diferente. Por isso, não há como reconhecer fato de terceiro no ato praticado pelo fraudador, porque ausentes as características de imprevisibilidade e inevitabilidade. O risco de fraude na atividade do banco certamente não é imprevisível.

Em reforço, recorre-se ao escólio de Fábio Ulhoa Coelho (*Curso de Direito Civil*, volume 2, editora Saraiva, 2ª edição, páginas 387, 389 e 391-392):

“Fortuito caso fortuito e de força maior são sinônimos (Fonseca, 1932:85/103), por isso uso apenas a primeira expressão é todo evento desencadeador de danos em que não há culpa de ninguém. Caracteriza se por sua imprevisibilidade ou inevitabilidade. (...)

Pode referir-se a fatos da natureza (enchentes, queda de raio, terremoto) ou humanos (produção em massa, prestação de serviços empresariais). (...) Quando objetiva a responsabilidade (...) apenas o fortuito natural descaracteriza a relação de causalidade. (...)

A excludente relacionada a culpa de terceiro, no contexto da responsabilidade objetiva, envolve uma especificidade. Deve-se distinguir entre atos de terceiros internos e externos (cf. Dias, 1954, 2:360). Note-se que alguns autores preferem falar em fortuito interno ou externo (Rodrigues, 2002:178/179), ao tratar do mesmo assunto. De qualquer modo, apenas os externos são excludentes de responsabilidade.

A classificação do ato culposo de terceiro como interno ou externo depende do exame da atividade do demandado e das expectativas legítimas que ela desperta nas pessoas expostas aos seus riscos. Se o demandado explora atividade de que se espera certa garantia, será interno o ato culposo de terceiro que a frustra. Haverá, neste caso, responsabilização pelos danos decorrentes. De outro lado, se da atividade explorada pelo demandado não se espera determinada garantia, a frustração desta por culpa de terceiro configura ato externo. Aqui, opera-se a excludente da responsabilidade objetiva, e a vítima só pode demandar o causador culpado do dano.”

Em relação a instituições financeiras, espera-se que haja segurança contra fraudes. Logo, caracteriza-se como interno o ato praticado por criminoso, que frustra a garantia de segurança. Portanto, esse ato de terceiro não se caracteriza como excludente de responsabilidade. Em suma, a fraude praticada por terceiro, no contexto de operações bancárias, é considerada fortuito interno, por se tratar de risco inerente à atividade econômica desenvolvida pela instituição financeira, não configurando, portanto, causa de exclusão de sua responsabilidade.

O apelado argumenta que o apelante forneceu "voluntariamente" seus dados bancários, incluindo senhas, o que caracterizaria sua culpa exclusiva. Contudo, essa "voluntariedade" foi viciada por engodo sofisticado, ou estratégia criado pelos golpistas. A utilização de falsa identidade (advogado do

apelante) e a promessa de valor expressivo a receber (R\$ 26.400,00) são elementos típicos de fraude de engenharia social, que visa a manipular a vítima.

Como bem sustentou o autor apelante, a análise dos elementos constantes dos autos permite concluir pela incompatibilidade das operações impugnadas com o perfil habitual de utilização dos serviços bancários. Realmente, as transações realizadas de forma fraudulenta apresentavam padrão atípico e manifestamente suspeito, o que deveria ter alertado os sistemas de segurança da instituição financeira.

A contratação de empréstimo de valor expressivo, seguida de transferência imediata para terceiros, constitui sequência operacional que, por sua natureza incomum e pelo vulto dos montantes envolvidos, deveria ter acionado automaticamente os protocolos de segurança do banco para validação ou bloqueio preventivo. Os extratos bancários juntados aos autos, embora abranjam período exíguo de apenas seis dias, são suficientes para evidenciar a discrepância alegada.

De fato, as operações habituais registradas nos dias anteriores ao evento fraudulento consistiam em movimentações de baixo valor e natureza rotineira, a exemplo do pagamento de conta de energia elétrica no importe de R\$ 100,00. Em contraste, no dia da fraude, verificou-se alteração drástica no volume financeiro movimentado, com a contratação de empréstimo pessoal em valor superior a R\$ 10.000,00, seguida de transferências via PIX que esvaziaram rapidamente o saldo creditado.

A incompatibilidade revela-se sob três aspectos principais. Primeiro, há expressivo salto nos valores transacionados, passando de operações rotineiras na ordem de R\$ 200,00 para movimentações superiores a R\$ 10.000,00 em um único dia. Segundo, a sequência de contratar crédito parcelado em trinta e seis prestações de R\$ 1.220,00 para, em seguida, realizar transferências instantâneas que esvaziam o montante creditado configura padrão típico de fraude bancária, amplamente conhecido pelas instituições financeiras. Terceiro, a natureza e o vulto das operações destoavam completamente do histórico de utilização da conta.

Cumprido registrar que, para afastar a alegação de incompatibilidade das operações com o perfil do correntista, incumbiria ao banco réu a juntada de extratos relativos a período mais abrangente, que permitissem aferir com maior amplitude o padrão habitual de movimentação financeira do autor. Todavia, mesmo diante dos escassos dados disponíveis, limitados a intervalo de seis dias, a discrepância entre as operações rotineiras e as transações impugnadas mostra-se evidente e corrobora a tese de que os sistemas de segurança da instituição financeira falharam em identificar movimentação anômala que fugia à normalidade esperada para aquela conta.

O dever de segurança da instituição financeira não se limita a exigir senhas e *tokens* para as transações, mas se estende à implementação de mecanismos de detecção de comportamentos atípicos nas contas de seus clientes

contra esses tipos de golpes, bem como ao estabelecimento de protocolos de segurança que impeçam a materialização da fraude. A contratação de empréstimo de valor expressivo e a transferência subsequente, em curto espaço de tempo e para beneficiário desconhecido, deveria ter acionado alertas nos sistemas de segurança do apelado. A ausência de verificação adicional, como uma simples ligação de confirmação para o cliente em operações de alto risco e valor atípico, configura falha na prestação do serviço.

O fato de o apelante ter sido vítima de outra fraude anteriormente não pode, por si só, eximir o apelado de sua responsabilidade no presente caso. Cada evento de fraude deve ser analisado individualmente, e a reincidência da vítima não afasta o dever de segurança da instituição financeira. Ao contrário, poderia até mesmo sugerir vulnerabilidade contínua do cliente que deveria ser ainda mais protegida pelos mecanismos do apelado. A imputação de culpa exclusiva ao consumidor ou a terceiros, sob tais circunstâncias, corresponde a transferir para a parte mais vulnerável da relação de consumo os riscos inerentes à atividade do fornecedor, o que não se coaduna com a proteção conferida pelo CDC.

Nesse sentido, a nulidade do contrato de empréstimo nº 4082663 (R\$ 10.882,21) é medida que se impõe, uma vez que não houve manifestação válida de vontade do apelante. O vício de consentimento, decorrente da fraude, macula o negócio jurídico.

Quanto aos danos materiais, o apelante faz jus à restituição integral dos valores que lhe foram transferidos da conta corrente logo após o empréstimo, totalizando a quantia de R\$ 11.782,21, com correção monetária desde a data da subtração e juros moratórios a partir da citação.

No tocante à restituição em dobro dos valores indevidamente descontados, no julgamento dos Embargos de Divergência em Agravo em Recurso Especial nº 676.608/RS (Tema nº 929), o Egrégio Superior Tribunal de Justiça fixou a seguinte tese: *"a restituição em dobro do indébito (parágrafo único do art. 42 do CDC) independe da natureza do elemento volitivo do fornecedor que realizou a cobrança indevida, revelando-se cabível quando a referida cobrança consubstanciar conduta contrária à boa-fé objetiva"*.

Ademais, em modulação dos efeitos do Tema nº 929, a Corte Especial definiu que *"(...) Modulam-se os efeitos da presente decisão somente com relação à primeira tese para que o entendimento aqui fixado quanto à restituição em dobro do indébito seja aplicado apenas a partir da publicação do presente acórdão. A modulação incide unicamente em relação às cobranças indevidas em contratos de consumo que não envolvam prestação de serviços públicos pelo Estado ou por concessionárias"* (EAREsp nº 600.663/RS, Relator para Acórdão Ministro Hermann Benjamin, DJe 30/03/2021).

No caso destes autos, os valores indevidamente cobrados ocorreram após a modulação dos efeitos da referida decisão (30 de março de 2021). Sendo as cobranças decorrentes de contrato declarado inválido por fraude,

são manifestamente indevidas, e o banco réu não demonstrou a ocorrência de engano justificável para a realização das cobranças, o que autoriza a devolução em dobro. Desta feita, a restituição em dobro das parcelas indevidamente debitadas da conta é devida, devidamente corrigida e acrescida de juros legais.

Cabe ressaltar, porém, que a devolução em dobro não equivale necessariamente ao valor de R\$ 21.764,42, indicado na inicial (fls. 18). Só equivalerá se as prestações do empréstimo, mês a mês, já tiverem somado R\$ 10.882,21. Dito de outro modo, a devolução em dobro deve ter como base de cálculo somente os valores das prestações do empréstimo efetivamente desembolsadas. A correção monetária incide a partir do desembolso e os juros de mora incidem a partir da citação.

Em relação aos danos morais, o art. 186 do Código Civil estabelece que "aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito", e o artigo 927 do mesmo diploma legal impõe o dever de reparar o dano causado por ato ilícito.

No caso, a inclusão indevida do nome do apelante nos cadastros de proteção ao crédito, decorrente de débito cuja origem é manifestamente fraudulenta, configura dano moral *in re ipsa*. A negativação indevida, por si só, já é capaz de gerar constrangimento, angústia e abalo à reputação do consumidor, violando sua honra e imagem, direitos fundamentais protegidos pelo artigo 5º, inciso X, da Constituição Federal. Ademais, a negligência do apelado em proteger o consumidor contra a fraude e, pior, sua má fé ao sugerir um novo empréstimo e manter a negativação, exacerbou o sofrimento do apelante.

O valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) a título de indenização por danos morais mostra-se razoável e proporcional aos transtornos e abalos, cumprindo o duplo caráter compensatório e pedagógico da medida. A correção monetária deve incidir desde a data do arbitramento (Súmula 362 do STJ), ou seja, a data deste acórdão, e os juros moratórios a partir da citação.

Em suma, o recurso de apelação comporta provimento, com reforma da r. sentença, para os seguintes fins: a) declarar a nulidade do contrato de empréstimo pessoal nº 4082663, no valor de R\$ 10.882,21 (dez mil, oitocentos e oitenta e dois reais e vinte e um centavos); b) condenar o banco réu a indenizar danos materiais, no total de R\$ 11.782,21, com correção monetária desde a data da retirada dessa quantia da conta do autor e juros moratórios a partir da citação; c) condenar o banco réu à restituição em dobro dos valores efetivamente desembolsados pelo autor apelado a título de parcelas do empréstimo, com correção monetária desde cada desembolso e acréscimo de juros de mora a partir da data da citação; d) condenar o banco réu ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), com correção monetária a partir da data deste acórdão (arbitramento) e juros de mora a partir da data da citação; e) condenar o banco réu ao pagamento das custas processuais e dos honorários advocatícios, que fixo em 15% (quinze por cento) sobre o valor total da condenação,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

nos termos do art. 85, § 2º, do Código de Processo Civil.

Ante o exposto, voto por dar provimento à apelação.

Gustavo Santini Teodoro
Relator