



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
24ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

**Registro: 2026.0000282517**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002425-72.2025.8.26.0077, da Comarca de Birigüi, em que é apelante ANTONIA TEIXEIRA FONSECA ZUGOLARO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO BRADESCO S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 24ª Câmara de Direito Privado 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 SALLES VIEIRA (Presidente sem voto), JONIZE SACCHI DE OLIVEIRA E PEDRO PAULO MAILLET PREUSS.

São Paulo, 30 de março de 2026.

**PLINIO NOVAES DE ANDRADE JÚNIOR**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
24ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

**VOTO Nº 32919**

**APELAÇÃO Nº 1002425-72.2025.8.26.0077**

**COMARCA: BIRIGUI – 3ª VARA CÍVEL**

**APELANTE: ANTONIA TEIXEIRA FONCECA APELADO: BANCO  
BRADESCO S/A**

**JUÍZA PROLATORA DA SENTENÇA: DRA. CASSIA DE ABREU**

**AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MATERIAL E MORAL – GOLPE DA FALSA CENTRAL** – Havendo fraude praticada por terceiro, mas propiciada pelo prévio conhecimento que o fraudador tinha dos dados bancários da vítima, deve a instituição financeira requerida, que tinha posse destes dados, ser responsabilizada pela reparação dos danos sofridos pelo cliente, pois está configurada a falha na prestação dos serviços, consistente em fortuito interno – Hipótese, ademais, de transações de grande vulto em um único dia, sem qualquer restrição feita pelo sistema de segurança do banco réu – Restituição dos valores, que se impõe – Sentença reformada – **Recurso provido, neste aspecto.**

**DANO MORAL** – Ocorrência – Descontos expressivos – Circunstâncias do caso que evidenciam abalo emocional passível de reparação moral – Indenização devida – **Recurso provido neste aspecto.**

**DANO MORAL – VALOR** – Pretensão da autora à indenização por dano moral no valor de 20.000,00 – Valor da indenização arbitrado em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), levando em conta critérios de proporcionalidade e de razoabilidade, bem como as peculiaridades do caso – Em razão da sucumbência, arcam os réus com o pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, fixados em 10% (dez por cento) sobre o valor da condenação – **Recurso provido em parte, neste aspecto.**

**RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.**

Trata-se de “ação declaratória de restituição de valores c.c. danos materiais e morais, ajuizada por **ANTONIA TEIXEIRA FONSECA ZUGOLARO** contra o **BANCO BRADESCO S/A**, julgada improcedente pela respeitável sentença de fls. 279/281, cujo relatório adoto, que condenou a autora ao pagamento das custas, despesas



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
24ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

processuais e honorários advocatícios fixados em 10% do valor da causa atualizado, com a observação de ser beneficiária da justiça gratuita.

A autora recorreu (fls. 294/313), sustentando, em síntese, que foi vítima do denominado “golpe da falsa central telefônica”, mediante o qual indivíduo que se passou por gerente da instituição bancária obteve indevidamente dados sigilosos de sua conta, realizando diversas transações que totalizaram R\$ 137.865,83, sem qualquer autorização da consumidora. Afirmou, ainda, que é pessoa idosa, com 85 anos, jamais utilizou aplicativo bancário, não possuía chave PIX e sempre realizava suas operações diretamente com gerente da agência, de modo que as transações eram totalmente atípicas para seu perfil.

Ressaltou a ocorrência de falha na prestação dos serviços bancários, pois a instituição financeira não impediu ou bloqueou operações de grande vulto, realizadas em curto espaço de tempo e incompatíveis com o histórico da consumidora, além de ter permitido que fraudadores tivessem acesso a informações sigilosas da sua conta bancária.

Invocou a incidência do Código de Defesa do Consumidor à relação jurídica debatida, procurando demonstrar a responsabilidade objetiva do banco e da aplicação da Súmula 479 do STJ, caracterizando-se o evento como fortuito interno.

Afirmou, também, que sofreu severo abalo emocional em razão da perda das economias de toda uma vida, passando inclusive a fazer uso de medicação controlada.

Requeru, então, o provimento deste recurso a fim de reformar integralmente a r. sentença e julgar procedentes os pedidos formulados na petição inicial, condenando o banco à restituição dos valores subtraídos (R\$ 137.865,83) e ao pagamento de indenização por dano moral, no valor de R\$ 20.000,00, além das verbas decorrentes da sucumbência.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
24ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Recurso tempestivo, regularmente processado e desacompanhado de preparo, por ser a recorrente beneficiária da justiça gratuita.

Contrarrazões a fls. 316/322, pelo improvimento deste apelo.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

**É o relatório.**

Respeitado o entendimento da Meritíssima Juíza sentenciante, o recurso interposto pela autora comporta parcial provimento.

Com efeito, segundo consta dos autos, no dia 29 de novembro de 2023, a autora recebeu uma ligação telefônica de um rapaz que se identificou como sendo gerente do Banco Bradesco e, demonstrando possuir informações sobre a conta da autora, informou que necessitava resolver uma operação para evitar um golpe que ocorreria em sua conta corrente. Requisitou, então, os números da chave de segurança para o acesso. Posteriormente, a autora notou que foi vítima de golpe com transações bancárias, no valor total de R\$ 137.865,83, em um único dia.

Na espécie, havendo fraude praticada por terceiro, mas propiciada pelo prévio conhecimento que o fraudador tinha a respeito dos dados bancários da vítima, deve a instituição financeira requerida, que tinha posse destes dados, ser responsabilizada pela reparação dos danos sofridos pela cliente, pois configurada a falha na prestação dos serviços, consistente em fortuito interno.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
24ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

A este respeito, vale lembrar os seguintes precedentes deste Egrégio Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo:

“APELAÇÃO - Ação declaratória de inexigibilidade de débito cc. restituição de valores e indenização por danos morais. Golpe do falso funcionário. Ligação recebida pela autora proveniente de telefone de titularidade do banco réu, indicado em sua página na internet. Informações prestadas pelo criminoso indicando conhecimento sobre a movimentação bancária da autora. Empréstimo bancário realizado via aplicativo, desconhecido da parte, que foi imediatamente transferido a terceiro, via pix. Responsabilidade objetiva do réu por se tratar de caso fortuito interno. Não incidência da excludente prevista no art. 14, §3º, II do CDC. Patente a falha de segurança do réu, por não se atentar ao perfil da correntista. Dano moral comprovado nos autos. Situação vivenciada pela autora que extrapola o mero dissabor. Valor arbitrado que merece redução. Precedentes. Dá-se parcial provimento ao recurso” (TJSP; Apelação Cível 1066428-35.2023.8.26.0100; Relator: Desembargador Sidney Braga; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 43ª Vara Cível; Data do Julgamento: 04/04/2024; Data de Registro: 04/04/2024).

“APELAÇÃO. Ação declaratória c.c indenizatória. Fraude bancária. Golpe do falso funcionário. Sentença de parcial procedência. Irresignação do réu. Preliminar deduzida no recurso. Rejeição. Alegação de falha na prestação do serviço por parte da instituição bancária. Operações realizadas na conta corrente da autora. Pertinência jurídica na inclusão da ré no polo passivo do feito. Mérito. Relação de consumo. Inversão do ônus da prova. Golpe praticado por terceiros que detinham informações relacionadas à conta da autora. Quantia creditada na conta da autora oriunda de suposto empréstimo. Ausência de prova de contratação do mútuo. Inexistência de contrato físico ou digital. Vítima do golpe que não forneceu informações pessoais



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
24ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

aos fraudadores. Tese de culpa concorrente não acolhida. Responsabilidade objetiva da instituição bancária pelos danos causados aos consumidores. Art.14, § 1º, do CDC. Súmula 479, do STJ. Fortuito interno. Declaração de nulidade do empréstimo. Retorno das partes ao status quo ante. Precedentes. Alegação recursal quanto à restituição de valores e correção monetária. Não conhecimento do recurso nesse ponto. Sentença que não determinou a restituição de valores, tampouco fixou termo inicial de correção monetária. Sentença mantida. RECURSO PARCIALMENTE CONHECIDO E, NA PARTE CONHECIDA, IMPROVIDO” (TJSP; Apelação Cível 1009896-38.2023.8.26.0004; Relator: Desembargador: Pedro Paulo Maillet Preuss; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional IV - Lapa - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 05/03/2024; Data de Registro: 05/03/2024).

Também deve ser levado em conta que as transações realizadas pelos fraudadores foram de alto valor em um único dia, totalizando R\$ 137.865,83 (cento e trinta e sete mil, oitocentos e sessenta e cinco reais e oitenta e três centavos), sem qualquer restrição feita pelo sistema de segurança do banco réu.

Na espécie, não ficou comprovada a culpa da autora, ainda que concorrente, pelas movimentações indevidas na sua conta bancária, porquanto, a ligação por ela recebida partiu de pessoa que agia como funcionário do banco réu, dando orientações e com conhecimento de informações sigilosas da autora.

Nestas condições, não havia razão para a autora duvidar da veracidade desta ligação.

Por conseguinte, o serviço prestado pela instituição financeira ré foi defeituoso, nos termos do artigo 14, § 1º, da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), pois não forneceu a segurança que o consumidor dele podia esperar.

Neste contexto, a instituição financeira ré responde pelos prejuízos advindos destas transações fraudulentas, conforme



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
24ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

entendimento pacificado do Colendo Superior Tribunal de Justiça expresso na súmula 479, com o seguinte verbete: “As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.

Assim, a responsabilidade do réu, pela reparação dos prejuízos decorrentes desta falha na prestação do serviço bancário, deve ser reconhecida.

Bem por isso, deve o réu restituir os valores subtraídos da conta da autora, no montante de R\$ 137.865,83 (cento e trinta e sete mil, oitocentos e sessenta e cinco reais e oitenta e três centavos), acrescidos de juros de mora a partir da citação e de correção monetária desde a data do efetivo prejuízo.

De outra parte, ficou evidenciada, no caso vertente, a ocorrência de dano moral passível de indenização, tendo em vista as deduções na conta bancária da autora, cabendo ressaltar que tais deduções foram expressivas, de modo a comprometer a sua subsistência.

Com relação ao valor da indenização, conforme decidiu o Egrégio Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, "a indenização por dano moral é arbitrável, mediante estimativa prudencial que leve em conta a necessidade de, com a quantia, satisfazer a dor da vítima e dissuadir, de igual e novo atentado, o autor da ofensa" (RT 706/67).

Segundo entendimento do Colendo Superior Tribunal de Justiça, em indenizações desta natureza, “a verba devida há que ser fixada, pelo Juiz, segundo critérios de razoabilidade, valendo-se de sua experiência e bom senso, atento à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso, de molde a evitar que a reparação constitua-se em enriquecimento indevido às vítimas, arbitrando a verba com moderação e de maneira proporcional ao grau de culpa e ao porte econômico das partes, contribuindo, também, para desestimular o ofensor a repetir o ato, inibindo a sua conduta” (REsp 215.607-RJ 4ª T. j. 17.09.1999 - rel. Min. Sálvio de Figueiredo Teixeira - DJU 13.08.1999 - RT 775/211)



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
24ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Na espécie, o valor da indenização pleiteado pela autora, isto é, R\$ 20.000,00 (vinte mil reais), afigura-se excessivo e desproporcional à magnitude do dano.

Nestas condições, atendendo-se aos critérios de proporcionalidade e de razoabilidade, o valor da indenização, a título de dano moral, fica arbitrado em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), acrescido de correção monetária a partir do arbitramento (súmula 362 do STJ) e de juros moratórios legais contados desde a citação, quantia esta suficiente para reparação da humilhação, angústia e aborrecimentos suportados em decorrência destes fatos.

Vale salientar, também, que, de conformidade com a súmula 326 do Superior Tribunal de Justiça, “na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca”.

Assim, reconhecido o direito à indenização por dano moral, cabe ao réu arcar, por inteiro, com as verbas decorrentes da sucumbência, ainda que o valor arbitrado seja inferior ao pleiteado pela autora.

Ante o exposto, pelo meu voto, dou provimento em parte ao recurso para julgar a presente ação parcialmente procedente, para condenar o réu a restituir os valores subtraídos da conta da autora, no montante de R\$ 137.865,83 (cento e trinta e sete mil, oitocentos e sessenta e cinco reais e oitenta e três centavos, acrescidos de juros moratórios contados desde a citação, e de correção monetária calculada a partir da data do efetivo prejuízo, bem como ao pagamento de indenização a título de dano moral no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), acrescido de correção monetária a partir da data deste acórdão, quando a indenização foi arbitrada, e de juros moratórios legais contados desde a citação. Em razão da sucumbência, arca o réu com o pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, fixados em 10% (dez por cento) sobre o valor da condenação.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
24ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Fica prequestionada toda a matéria discutida nestes autos, para fins de interposição de recursos perante os Tribunais Superiores.

**PLINIO NOVAES DE ANDRADE JUNIOR**

**RELATOR**