



**PODER JUDICIÁRIO**  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
12ª Câmara de Direito Privado

**Registro: 2026.0000216092**

**A C Ó R D ã O**

Vistos, relatados e discutidos estes autos do Apelação Cível nº 1002740-09.2025.8.26.0269, da Comarca de Itapetininga, em que é apelante MARIA JOSÉ DE CAMPOS TERRA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO BRADESCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da(o) 12ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Deram provimento parcial ao recurso, nos termos que constarão do acórdão. V. U.", de conformidade com o voto da Relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Excelentíssimos Desembargadores JACOB VALENTE (Presidente sem voto), CASTRO FIGLIOLIA E MARCO PELEGRINI.

São Paulo, 13 de março de 2026

(assinatura digital)

SANDRA GALHARDO ESTEVES

Desembargadora – Relatora.



**PODER JUDICIÁRIO**  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
12ª Câmara de Direito Privado

**Voto nº 43.312**

**Apelação Cível nº 1002740-09.2025.8.26.0269**

Comarca de Itapetininga / 4ª Vara Cível

Juiz(a): Vilma Tomaz Lourenço Ferreira Zanini

Apelante(s): Maria José de Campos

Apelado(a)(s): Banco Bradesco S/A

**PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS (bancários). AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS. MOVIMENTAÇÃO DA CONTA BANCÁRIA DA AUTORA POR TERCEIROS. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. REFORMA, EM PARTE.**

**OPERAÇÕES FRAUDULENTAS QUE RESULTARAM EM DESFALQUE DA CONTA BANCÁRIA DA AUTORA. FALHA NO SERVIÇO CONTRATADO AO RÉU. MOVIMENTAÇÃO INCOMPATÍVEL COM O PERFIL DA CORRENTISTA. DANO MATERIAL CONFIGURADO.**

Embora a autora tenha contribuído sobremaneira para a fraude, não se pode fechar os olhos ao fato de que o sistema de segurança do réu permitiu que terceiros acessassem a conta bancária passando-se por ela. Recursos tecnológicos, tais como reconhecimento facial, ocular, biométrico, ou mesmo programas de computador que constatem movimentação incompatível com o perfil do correntista poderiam evitar o dano suportado pela autora (e, por via transversa, pelo réu). As movimentações irregulares fugiram sobremaneira ao perfil da correntista. Os valores das operações fraudulentas eram mais do que suficientes a chamar à atenção o sistema de segurança do réu, impedindo sua realização. No entanto, as transações foram autorizadas. Portanto, não se vislumbra culpa exclusiva da autora, a infirmar a responsabilidade do banco. O dano material corresponde aos valores subtraídos da conta bancária da autora (R\$18.500,00).

**DANO MORAL NÃO CONFIGURADO.**

A autora não comprova que, em razão da fraude, deixou de quitar seus compromissos quotidianos; que foi reduzida à condição de miserável; que se tornou inadimplente e teve o nome negativado; ou mesmo que, de qualquer forma, sua dignidade teria sido prejudicada. E a busca pela solução do problema se insere na categoria do mero aborrecimento, não tendo aptidão, por si só, de ocasionar males d'alma. Ademais, a autora contribuiu sobremaneira ao evento danoso – embora não de forma exclusiva. Difícil reconhecer o padecimento de dano moral na hipótese sob exame.

**Apelação provida em parte.**



**PODER JUDICIÁRIO**  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
12ª Câmara de Direito Privado

Vistos,

1. Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença, prolatada às pp. 133/136, que julgou improcedentes os pedidos formulados na inicial dessa ação de reparação de danos que MARIA JOSÉ DE CAMPOS move em face de BANCO BRADESCO S/A.

A autora narra na inicial que é correntista do réu. No dia 05/12/2024 foi vítima de fraude bancária conhecida como “golpe da falsa central de atendimento”. Recebeu chamada telefônica de alguém que se identificou como preposto do réu. Confirmou alguns dados que lhe foram passados pelo interlocutor. No dia seguinte, descobriu que inescrupulosos contrataram empréstimo fazendo-se passar por ela, além de transferirem a quantia de R\$18.500,00. Atribui falha ao serviço prestado pelo réu. Aduz padecimento de danos de ordem material e moral. Pede a condenação do réu à indenização daquele e à reparação deste.

Em contestação, o réu alega que não prestou serviço falho. O evento danoso ocorreu por culpa exclusiva da vítima. Impugna existência e extensão do dano.

Instadas as partes a especificar as provas que pretendiam produzir, a autora requereu a oitiva de testemunhas; enquanto o réu pugnou pelo deslinde precoce da demanda.

O julgamento do feito dispensou a abertura da fase instrutória, e o nobre magistrado *a quo* entendeu que (a) a autora recebeu contato telefônico e forneceu as informações buscadas por fraudadores, viabilizando a movimentação bancária por terceiros; (b) as circunstâncias do caso afastam a falha na prestação dos serviços, rompendo com o nexo causal, ante a perceptível culpa da autora; e (c) houve culpa exclusiva da vítima, que não guardou as suas informações sigilosas de forma diligente. Assim, julgou improcedentes os pedidos formulados na inicial.

Inconformada, a autora apela às pp. 139/152. Alega, em suma, que: (a) o deslinde precoce da demanda resultou em cerceamento de seu direito de produzir provas; e (b) o réu prestou serviço falho. Pugna pelo



**PODER JUDICIÁRIO**  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
12ª Câmara de Direito Privado

provimento do recurso para anulação ou, subsidiariamente, reforma da r. sentença.

O réu ofertou contrarrazões (pp. 156/166).

É o relatório do essencial.

2. A cada dia a população é bombardeada por notícias a respeito das mais diversas fraudes ocorridas junto ao sistema bancário em geral, perpetradas por meio de golpes variados.

A astúcia de grupos criminosos, que sempre descobrem novas formas de burlar os sistemas de segurança dos bancos, por mais sofisticados que sejam, tornou-se fato público e notório.

Popularizou-se, hodiernamente, o golpe por meio do qual estelionatários “disparam” chamadas telefônicas a esmo, indistintamente, na esperança de que o interlocutor desavisado seja envolvido no engodo por eles propalado.

Não raramente o recebedor da chamada telefônica fraudulenta sequer mantém vínculo com o banco informado pelo estelionatário.

O *modus operandi* é esse: o estelionatário efetua chamada telefônica com mensagem gravada que, no mais das vezes, informa o nome de um banco aleatório (mas com ampla clientela) e a ocorrência de operação não autorizada na conta da vítima, solicitando que ela confirme a operação e, em caso negativo, “fale com o atendente”.

Se a vítima não é cliente do banco informado, a fraude é logo percebida. Se é, está sujeita a fornecer dados indispensáveis para que o estelionatário movimente sua conta bancária.

Cuida-se da fraude popularmente conhecida como *phishing* (pesca).

A autora foi abordada por meio de telefone. O interlocutor afirmou que sua conta apresentava vulnerabilidade de segurança e, acreditando tratar-se de chamada telefônica legítima, a autora foi incluída na empreitada criminosa.



**PODER JUDICIÁRIO**  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
12ª Câmara de Direito Privado

Note-se que não há nos autos prova mínima no sentido de que os estelionatários possuíam informações pessoais sensíveis da autora.

Ao que parece, as informações indispensáveis ao golpe não estavam à disposição dos fraudadores, mas foram disponibilizadas pela própria autora – como sói ocorrer nessa modalidade delituosa (*phishing*). E, efetivamente, ela confessou à autoridade policial e à entidade de proteção aos consumidores que forneceu dados bancários e sua senha pessoal ao suposto funcionário do réu.

Em outras palavras: não há um mínimo de prova nos autos de que o réu teria permitido o vazamento de dados sensíveis da autora de modo a permitir que delinquentes a abordassem por contato telefônico. Ao contrário, tudo está a indicar que ela foi mais uma das vítimas encontradas a esmo pelos criminosos.

Não obstante tudo isso, o réu não se exime de seu dever de indenizar o dano material suportado pela autora.

Cuidando-se de contrato de conta corrente, o banco não é apenas um prestador de serviços; é ele mandatário do correntista e, nessa qualidade, deve prestar contas de todas as operações que realiza e lançamentos que executa com ativos depositados sob a sua custódia.

Os atos ilícitos ora tratados são a contratação de empréstimo e a movimentação da conta corrente da autora, de forma fraudulenta, resultando na retirada de valores, por terceiros desconhecidos.

Embora a autora tenha contribuído sobremaneira para a fraude, não se pode fechar os olhos ao fato de que o sistema de segurança do réu permitiu que terceiros acessassem a conta bancária passando-se por ela.

Se o sistema de segurança do réu fosse mesmo infalível, o desfalque poderia ter sido evitado.

Portanto, não se vislumbra culpa exclusiva da autora, a infirmar a responsabilidade do banco.

Recursos tecnológicos, tais como reconhecimento facial,



## PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

12ª Câmara de Direito Privado

ocular, biométrico, ou mesmo programas de computador que constatem movimentação incompatível com o perfil do correntista poderiam evitar o dano suportado pela autora (e, por via transversa, pelo réu).

Sem embargo, aquele sistema permitiu que terceiros praticassem fraude e causassem danos à cliente.

Ao disponibilizarem no mercado consumidor a opção de movimentação da conta e de contratação de empréstimos no ambiente da rede mundial de computadores, as instituições financeiras devem assegurar a absoluta higidez do vínculo jurídico de direito material, de modo a garantir que as operações sejam realizadas única e exclusivamente pelos titulares das contas, e não por terceiros.

Após a edição da súmula 479 do Egrégio Superior Tribunal de Justiça, a responsabilidade do réu pelo dano suportado pela autora já não comporta maiores divagações (“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 réu deveria se assegurar de que seu sistema de segurança não permitisse a movimentação de conta bancária por quem não seja o titular. Caso o fizesse, poderia comprovar a realização das operações pela correntista. Não o fazendo, assume os riscos da prestação de serviço ineficiente, e responde pelos danos causados à cliente.

No caso concreto, como já dito, a autora forneceu dados bancários e a sua senha pessoal ao fraudador.

Sem embargo, as movimentações irregulares fugiram sobremaneira ao perfil da correntista.

Em seguida à contratação de empréstimo pessoal, foram realizadas duas transferências bancárias, nos valores de R\$11.000,00 e R\$7.500,00.

Ora, a autora é aposentada; recebe benefício previdenciário de R\$3.588,61 mensais; e, de acordo com os extratos demonstrativos da movimentação de sua conta bancária, as operações a débito eram de valores relativamente baixos, nunca superando R\$1.500,00.



**PODER JUDICIÁRIO**  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
12ª Câmara de Direito Privado

Os valores das operações fraudulentas eram mais do que suficientes a chamar à atenção o sistema de segurança do réu, impedindo sua realização. No entanto, as transações foram autorizadas.

O dano material é mais do que óbvio e corresponde aos valores subtraídos da conta bancária da autora (R\$18.500,00). Anota-se que na conta bancária da autora não havia saldo suficiente para ambas as transferências. Parte do valor transferido se encontrava depositada por força do empréstimo. Ocorre que a autora não pediu a declaração de inexistência do contrato de empréstimo, não sendo possível fazê-lo sem violação ao princípio da congruência.

Não obstante, a autora não logrou demonstrar o padecimento de dano moral.

O reconhecimento do dano moral exige que o dissabor experimentado se revista de gravidade suficiente para que se possa vislumbrar lesão a direito fundamental da pessoa, não bastando o mero aborrecimento ou contrariedade inerentes ao cotidiano.

Conforme entendimento sedimentado pelo Superior Tribunal de Justiça, "o mero dissabor não pode ser alçado ao patamar de dano moral, mas somente aquela agressão que exacerba a naturalidade dos fatos da vida, causando fundadas aflições ou angústias no espírito de quem ela se dirige" (REsp n. 215.666/RJ, Relator Ministro CESAR ASFOR ROCHA, Quarta Turma, julgado em 21/6/2001, DJ de 29/10/2001, p. 208).

O dano moral, no caso concreto, não se presume. E sua reparação não está diretamente relacionada a qualquer problema, contrariedade, aborrecimentos que a pessoa possa momentaneamente sofrer. Deve ser analisado casuisticamente, com certa cautela, a fim de que não seja exageradamente reconhecido, criando-se uma indústria dos danos morais como fonte de enriquecimento.

Não se nega que a movimentação fraudulenta de sua conta bancária tenha lhe causado aborrecimento. Isso é óbvio. No entanto, o mero aborrecimento, o transtorno pelo qual a autora teve que passar não autoriza condenar o réu a reparar um dano moral inexistente.

A autora não comprova que, em razão da fraude, deixou de quitar seus compromissos cotidianos; que foi reduzida à condição de



## PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

12ª Câmara de Direito Privado

miserável; que se tornou inadimplente e teve o nome negativado; ou mesmo que, de qualquer forma, sua dignidade teria sido prejudicada. E a busca pela solução do problema se insere na categoria do mero aborrecimento, não tendo aptidão, por si só, de ocasionar males d'alma.

Difícil reconhecer o padecimento de dano moral na hipótese sob exame.

Ademais, como já dito acima, a autora contribuiu sobremaneira ao evento danoso – embora não de forma exclusiva.

Parece que ela está a exacerbar os efeitos decorrentes do serviço deficiente, apresentando demasiada suscetibilidade diante de fato que não tomou maiores proporções.

3. Em face do exposto, dá-se provimento em parte ao apelo, para julgar procedentes em parte os pedidos formulados na inicial e, assim, condenar o réu à restituição, a favor da autora, dos valores indevidamente subtraídos de sua conta bancária (R\$11.000,00 e R\$7.500,00), corrigidos desde 05/12/2024 pela tabela prática de atualização dos débitos judiciais elaborada por esta Egrégia Corte e acrescidos de juros legais desde a data da citação. Ante a sucumbência recíproca e equivalente, cada parte arcará com o pagamento de metade das custas e das despesas do processo, assim como o pagamento dos honorários advocatícios devidos ao patrono do *ex adverso*. A autora pagará honorários de dez por cento sobre o proveito econômico pretendido, mas não obtido (R\$20.000,00); enquanto o réu pagará honorários de dez por cento do valor da condenação. Observar-se-á, em relação à autora, o disposto no art. 98, § 3º, do Código de Processo Civil.

(assinatura digital)

SANDRA GALHARDO ESTEVES

Desembargadora – Relatora.