



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000139571

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002881-45.2025.8.26.0619, da Comarca de Taquaritinga, em que é apelante ROSA MARIA PAGLUISO PEDRO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO BRADESCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 23ª 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 TAVARES DE ALMEIDA (Presidente), JORGE TOSTA E EMÍLIO MIGLIANO NETO.

São Paulo, 26 de fevereiro de 2026.

TAVARES DE ALMEIDA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1002881-45.2025.8.26.0619

APELANTE: ROSA MARIA PAGLUISO PEDRO

APELADO: BANCO BRADESCO S/A

COMARCA: TAQUARITINGA

VOTO Nº 30.550

Ação declaratória cumulada com indenizatória - Transações bancárias - Empréstimo e transferências - Não correlação ao perfil da autora (aposentada) - Consumidora hipervulnerável (art. 39, IV, do CDC - 80 anos de idade) - Cabimento da declaração de inexistência do contrato e da inexigibilidade dos valores - Serviço bancário - Má prestação - Réu - Responsabilidade objetiva - Inteligência do art. 14 da Lei nº 8.078/90 e da Súmula 479 do STJ.

Autora - Direito à repetição do indébito - Fundamento - Restabelecimento da situação patrimonial.

Autora - Dano moral - Configuração - Parcelas - Incidência na conta mantida para a subsistência - Verba de caráter alimentar - Valor indenizatório - Arbitramento - Respeito aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade (art. 8º do CPC) – **Pedido inicial - Parcial procedência - Sentença - Reforma.**

Apelo da autora parcialmente provido.

VISTOS.

Trata-se de ação declaratória cumulada com indenizatória, cujo relatório da sentença se adota, julgada nos seguintes termos:
“...Ante o exposto, com fundamento no art. 487, I, do Código de Processo Civil, JULGO IMPROCEDENTE o pedido apresentado por ROSA MARIA PAGLUISO



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

PEDRO contra BANCO BRADESCO S.A. Diante da sucumbência, condeno o autor ao pagamento das despesas processuais, bem como ao pagamento de honorários advocatícios da parte adversa, os quais fixo em 10% do valor da causa, suspensa a exigibilidade diante da concessão dos benefícios da justiça gratuita. Ocorrendo interposição de recurso de apelação, dê-se ciência à parte contrária para, querendo, apresentar contrarrazões e/ou apelo adesivo no prazo de até 15 (quinze) dias úteis (art. 1.010, §§ 1º e 2º do NCPC). Após, subam os presentes autos ao E. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo com nossas homenagens e cautelas de estilo. Ressalta-se que, com o advento da Lei nº 13.105/2015, o juízo de admissibilidade é efetuado pelo juízo “ad quem”, na forma do artigo 1.010, § 3º. Transitada em julgado, oportunamente, arquivem-se. Publique-se. Intime-se. Cumpra-se.” (fls. 234/236).

A autora apelou. Sustenta que as transações bancárias fugiam ao perfil financeiro. Não forneceu os dados pessoais. O réu falhou na prestação do serviço. Não detectou as movimentações atípicas. Insiste que faz jus à declaração de inexistência do contrato de empréstimo, da inexigibilidade dos débitos, à restituição dos valores e à indenização por dano moral de R\$ 10.000,00. Pretende a reforma da sentença (fls. 239/275).

O réu contrarrazoou (fls. 279/303).

É O RELATÓRIO.

Consta da causa de pedir: “...1. *Dos Fatos. A presente ação versa sobre o golpe em que a Requerente sofreu em razão da falha na prestação do serviço do Réu, o que gerou imenso prejuízo material e moral à Autora. A Autora, senhora idosa com mais de 80 anos, foi vítima, em 17 de julho de 2025, de um sofisticado golpe bancário praticado por indivíduos que se passaram por funcionária do próprio Banco Réu. A criminosa, identificando-se como 'Mariana Martins', demonstrou possuir de forma detalhada conhecimento de todos os dados bancários, cadastrais e pessoais da Autora, incluindo número de agência e conta,*

CPF, endereço, saldo disponível, faturas de cartão de crédito e até valores exatos de aplicações. Valendo-se da evidente vulnerabilidade da Autora —agravada por sua deficiência auditiva, que facilitou a ação criminosa —os estelionatários criaram um cenário artificial de urgência e pânico. Ludibriaram-na informando sobre uma suposta compra, no valor de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais), realizada em seu nome, e alegaram a necessidade de “confirmar” a transação para evitar maiores prejuízos. Diante dessa falsa narrativa e acreditando tratar-se de contato legítimo do Banco, a Autora entrou em completo estado de aflição e temor, seguindo as orientações que lhe foram repassadas, sob o enganoso pretexto de estar protegendo sua conta. Importante destacar que a Autora não forneceu senhas, tokens ou autorizações conscientes para a realização de qualquer operação financeira, apenas confirmou dados que já estavam em posse dos estelionatários, tendo sido induzida em erro mediante fraude sofisticada e artilosa, perpetrada com aparência de legitimidade institucional, valendo-se de engenharia social e de falha no dever de segurança do sistema bancário. Em consequência, foram efetuadas, sem qualquer autorização válida, as seguintes transações, todas destinadas a terceiros completamente desconhecidos: a) Transferência de R\$ 15.800,00 (quinze mil e oitocentos reais); b) Duas transferências de R\$ 8.000,00 (oito mil reais), totalizando R\$ 16.000,00 (dezesseis mil reais); d) Transferência de R\$ 2.000,00 (dois mil reais); e e) Contratação fraudulenta de empréstimo pessoal no valor de R\$ 8.280,34 (oito mil duzentos e oitenta reais e trinta e quatro centavos) a serem pagos em trinta e seis parcelas de R\$ 453,53 (quatrocentos e cinquenta e três reais e cinquenta e três centavos), ou seja, com uma taxa de juros no valor de 3,93. Ressalte-se que, em razão dessa taxa, o valor total que a Autora teria de desembolsar pelo referido empréstimo —ao qual jamais anuiu ou autorizou —alcançaria a quantia de R\$ 16.327,08 (dezesseis mil, trezentos e vinte e sete reais e oito centavos), conforme se extrai do contrato ora anexado. Em resumo, analisando detidamente a documentação acostada, verifica-se que a Requerente, antes do golpe, possuía em sua conta bancária, saldo disponível de R\$ 15.813,00 (quinze mil, oitocentos e treze reais), além de limite especial de crédito no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), o qual foi integralmente utilizado pelos estelionatários. Posteriormente, com a contratação fraudulenta de empréstimo pessoal —realizada sem qualquer anuência

ou autorização da Autora —houve o crédito de mais 8.280,34 (oito mil duzentos e oitenta reais e trinta e quatro centavos) em sua conta. Assim, somando-se todos esses valores, a conta da Autora passou a apresentar o montante disponível de R\$ 34.093,34 (trinta e quatro mil, noventa e tris reais e trinta e quatro centavos). No entanto, conforme demonstram as transações fraudulentas realizadas para terceiros desconhecidos, foi transferido o valor total de R\$ 33.800,00 (trinta e três mil e oitocentos reais), o que comprova, de forma inequívoca, que a Autora jamais se beneficiou de qualquer quantia proveniente do empréstimo pessoal contratado de forma fraudulenta. Conforme já narrado, a Autora, pessoa idosa e hipervulnerável, possui deficiência auditiva, condição que a torna ainda mais suscetível a práticas fraudulentas. Ressalte-se que parte significativa do saldo existente em sua conta correspondia à sua reserva de emergência, cuidadosamente guardada e destinada à aquisição de um aparelho auditivo indispensável à manutenção de sua saúde e qualidade de vida. Imediatamente após perceber a fraude, a Autora compareceu à agência bancária, relatou o ocorrido à gerente responsável, contestou formalmente todas as operações, escreveu carta de próprio punho, solicitou o bloqueio das transações e registrou boletim de ocorrência no mesmo dia, menos de 24 horas após os fatos, B.O. nº KK2088-1/2025 (o referido documento ainda não pôde ser acostado aos autos, pois a Autora não se encontra, até o momento, na posse de sua respectiva cópia.). Orientada por familiares, foi ainda solicitado ao Réu o Mecanismo Especial de Devolução (MED), dentro do prazo regulamentar, o que tornava plenamente possível o bloqueio e a recuperação dos valores transferidos. Apesar disso, o Banco Réu se manteve absolutamente inerte, deixando de adotar quaisquer medidas efetivas. Na tentativa de resolver a situação de forma extrajudicial, a Autora idosa, com auxílio de familiares, empreendeu diversas contestações e contatos com a instituição Ré, por meio de canais de atendimento e comparecimento presencial à agência. Contudo, apesar de devidamente notificada da fraude em momento praticamente imediato à sua consumação, a instituição financeira manteve-se absolutamente inerte, deixando de adotar qualquer medida efetiva para bloqueio das operações, contenção do prejuízo ou restituição dos valores indevidamente subtraídos, além de jamais suspenderem ou cancelarem a contratação do empréstimo fraudulento. Diante da flagrante falha na prestação dos serviços,

somada à evidente negligência quanto à proteção dos dados pessoais e bancários da Autora — os quais foram indevidamente expostos e utilizados por terceiros mal-intencionados —, não restou alternativa senão o ajuizamento da presente demanda, com o objetivo de imediatamente suspender as parcelas do empréstimo fraudulento, além de buscar a reparação dos danos suportados e a tutela dos seus direitos fundamentais enquanto consumidora e cidadã.” (fls. 2/5).

A autora alega fraude no empréstimo bancário e em transferências via PIX. É consumidora hipervulnerável (art. 39, IV, do CDC). Está com 80 anos de idade.

Passível a inversão do ônus da prova. O art. 6º, VIII, da Lei 8.078/90 não a restringe apenas quando da verossimilhança das alegações, mas também quando da hipossuficiência na relação, hipótese em apreço. Sobre a questão, ensinamento doutrinário:

“Reza o art. 6º, VIII, do CDC que é direito básico do consumidor 'a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências'. Note-se que a partícula 'ou' bem esclarece que, a favor do consumidor, pode o juiz inverter o ônus da prova quando apenas uma das duas hipóteses está presente no caso. Não há qualquer outra exigência no CDC, sendo assim facultado ao juiz inverter o ônus da prova inclusive quando esta prova é difícil mesmo para o fornecedor, parte mais forte e expert na relação, pois o espírito do CDC é justamente de facilitar a defesa dos direitos dos consumidores e não o contrário, impondo provar o que é em verdade o 'risco profissional' ao - vulnerável e leigo - consumidor.” (Comentários ao Código de Defesa do Consumidor, Cláudia Lima Marques, Antonio Herman V. Benjamin e Bruno Miragem, 4ª edição, 2013, Ed. Revista dos Tribunais, págs. 291/292).

A autora se insurge contra o mútuo pessoal nº



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

00005368119850, datado de 17.7.2025, no valor de R\$ 8.000,00, a ser liquidado em 36 parcelas de R\$ 453,53 (fls. 47/53). O réu não comprovou a regularidade da avença. Trouxe apenas os extratos da conta da autora (fls. 169/170).

Na mesma data em que efetivado o empréstimo, advieram transferências para terceiros de R\$ 15.800,00 e R\$ 8.000,00 e, no dia seguinte, de R\$ 8.000,00 e R\$ 2.000,00, respectivamente (fls. 170). As quantias fugiam ao perfil financeiro da autora. Lavrou boletim de ocorrência (fls.4). Passível o reconhecimento do ilícito. Não se beneficiou do numerário. O réu não comprovou a higidez da relação jurídica. Quanto ao fato impeditivo do direito deduzido na inicial, descumpriu com o que rezam os arts. 373, II e 434 do CPC.

O sistema de detecção de fraude deveria ser acionado automaticamente, impedindo as transações. Ou ao menos que a autora fosse contatada para anuí-las. Nesse aspecto reside a responsabilidade do réu, na modalidade da negligência (art. 186 do Código Civil), o que afasta a tese de culpa concorrente. A responsabilidade também é objetiva, à luz do art. 14 da Lei 8.078/90:

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.

O réu não protegeu a cliente dos riscos, inerentes à atividade bancária. Aplicável 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.

Em casos análogos, pronunciamentos da Corte:

Direito do consumidor. Contratos de consumo. Bancários. Apelação cível. Golpe da falsa central. Fraude bancária com uso de número oficial da instituição financeira. Engenharia social. Operações atípicas. Falha na prestação do serviço. Fortuito interno. Responsabilidade objetiva. Procedência do pedido. Apelação provida. I. Caso em exame 1. Apelação cível interposta pela autora contra sentença que julgou improcedentes pedidos de declaração de inexigibilidade de lançamentos, restituição de valores subtraídos mediante fraude e indenização por danos morais, em demanda fundada em transações bancárias fraudulentas realizadas após ligação oriunda de número oficial do banco réu. II. Questões em discussão 2. As questões em discussão consistem em: (i) definir se houve cerceamento de defesa pelo indeferimento da prova pericial e do pedido de expedição de ofício; (ii) estabelecer se as operações contestadas caracterizam falha na prestação do serviço bancário, com responsabilidade objetiva por fortuito interno; e (iii) determinar se são devidos danos materiais e morais, e quais respectivos consectários legais. III. Razões de decidir 3. Não houve cerceamento de defesa, pois o juiz é o destinatário da prova e a prova documental foi considerada suficiente. E a obtenção de dados sigilosos vinculados a investigação criminal deve ser requisitada pela autoridade policial ou judicial competente, inexistindo direito subjetivo da parte ao acesso por via cível. 4. As operações fraudulentas (R\$ 1.350,00; R\$ 3.456,94; R\$ 674,29) destoam nitidamente do perfil de consumo da autora, revelado pelas faturas anteriores, impondo ao Banco o dever de controle e bloqueio

cautelar. 5. A chamada originada do número oficial da instituição financeira induziu legitimamente a consumidora à confiança, afastando a culpa concorrente e caracterizando falha de segurança. 6. A fraude perpetrada mediante engenharia social constitui fortuito interno, inerente ao risco da atividade bancária, atraindo responsabilidade objetiva segundo os arts. 12 e 14 do CDC e a Súmula 479 do STJ. 7. A Resolução BACEN 1/20, com redação da Resolução BACEN 147/21, prevê bloqueio cautelar no PIX em caso de suspeita de fraude, reforçando o dever de diligência da instituição financeira. 8. Dano moral configurado, ante o saldo zerado, situação econômica vulnerável da autora e bloqueio prolongado da conta, impondo reparação no valor de R\$ 5.000,00 9. Consectários legais. No que tange aos danos materiais, haverá correção monetária a partir do dano, pelo IPCA, até a citação, seguindo-se, a partir de então, exclusivamente pela SELIC, que engloba juros e correção. No que tange aos danos morais, haverá incidência apenas de juros, calculados segundo a SELIC, descontado o IPCA, desde a citação, até o arbitramento, seguindo-se, a partir de então, apenas pela SELIC em valor cheio. Observância das Súmulas 43 e 362 do STJ, AgInt no AREsp 2.059.743/RJ e do Tema 1.368 do STJ. 10. Na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca (Súmula 326/STJ, ainda válida na vigência do CPC/15). 11. Os honorários advocatícios devem observar o art. 85, §2º, do CPC, tendo por base o proveito econômico apurado (Tema 1.076/STJ). IV.

Dispositivo 12. Apelação cível conhecida e provida.
_____ Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 6º, VIII, 12 e 14; CPC/15, arts. 370, 373, II, 489, §1º, 1.013, §1º, II, 1.022; CC, arts. 397, 405 e 406; Resolução BACEN 1/20 c/c Resolução BACEN 147/21; Súmulas 43, 326 e 362 e 479 do STJ. Jurisprudência relevante citada: STJ, Tema 1.368; STJ, AgRg no AREsp 435.352/MG; REsp 2.220.333/DF; AgInt no AREsp 2.059.743/RJ; REsp 1.837.386/SP. TJSP, Apelação Cível 1010109-24.2022.8.26.0604; Apelação Cível 1057401-78.2022.8.26.0224; Apelação Cível 1010713-71.2024.8.26.0003. (TJSP; Apelação Cível 1000878-55.2024.8.26.0554; Relator (a): Regina Aparecida Caro Gonçalves; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2); Foro de Santo André - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 05/02/2026; Data de Registro: 05/02/2026).

Responsabilidade civil - Prestação de serviços bancários - Pretensão do autor à responsabilização do banco réu pela fraude da qual foi vítima - "Golpe da falsa central de atendimento" - Inviabilidade - Inexistência de nexo causal entre a conduta do banco réu e a iniciativa da fraude - Falha na prestação de serviços do banco réu, todavia, caracterizada pela não detecção e bloqueio das transações, em padrão destoante do perfil do correntista - Circunstância que impede a caracterização do fortuito externo ou de culpa exclusiva de terceiro ou da vítima - Risco inerente à atividade bancária - Fortuito interno caracterizado - Súmula 479 do STJ - Legítima a

pretensão do autor à declaração de inexigibilidade das transações impugnadas - Dever do banco réu de restituir os valores indevidamente subtraídos que se impõe. Responsabilidade civil - Dano moral - Transações fraudulentas que, por si só, não configuram dano moral puro - Ausência de transtorno que ultrapasse o mero aborrecimento cotidiano, a que todos estão expostos na vida em sociedade - Ausência de prova de desdobramentos mais graves, como inscrição em cadastros de inadimplentes ou prejuízo à subsistência - Conduta do consumidor que, embora induzido a erro, contribuiu para a criação do cenário de vulnerabilidade - Danos morais não admitidos - Rejeição do pedido indenizatório por danos morais - Sentença de procedência parcial da ação mantida - Apelo do autor e apelo do banco réu desprovidos.

(TJSP; Apelação Cível 1022386-30.2025.8.26.0002; Relator (a): José Marcos Marrone; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 16ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/01/2026; Data de Registro: 29/01/2026).

Impõe-se a declaração de inexigibilidade da integralidade do débito. Por outro lado, o dano moral é incontroverso. Os descontos das parcelas de R\$ 453,53, desde 15.9.2025, incidiram sobre a conta utilizada para a subsistência, verba de caráter alimentar (fls. 48). A conduta do réu ofendeu a direito da personalidade. Não se cuidou do exercício regular do direito (art. 188, I, do Código Civil).

No que diz respeito à quantificação do valor indenizatório, o pressuposto é a justa recomposição pelo padecimento anímico. A verba não objetiva o enriquecimento, ao tempo em que também se reveste do cunho



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

punitivo e desestimulador, visando a que o ofensor não reitere a conduta. Sobre a questão, precedente jurisprudencial assim orienta:

CIVIL E PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. DANOS MORAIS. MAJORAÇÃO DA INDENIZAÇÃO. INVIABILIDADE. RAZOABILIDADE NA FIXAÇÃO DO QUANTUM. DECISÃO MANTIDA.

1. O valor da indenização por danos morais deve ser fixado em valor razoável, de modo a preservar a dupla finalidade da condenação, qual seja, a de punir o ato ilícito cometido e a de reparar o sofrimento experimentado pela vítima, consideradas as peculiaridades subjetivas do feito. 2. No caso, a indenização foi arbitrada em valor consonante com os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, devendo ser mantida. 3. Agravo regimental a que se nega provimento. (STJ - AREsp. AgRg. 416.491-RJ, Rel. Ministro ANTONIO CARLOS FERREIRA, j. 26.4.2016, DJ 3.5.2016).

Nesse sentir, passível a fixação de R\$ 5.000,00, consonantes aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade (art. 8º do CPC).

A interposição de embargos de declaração com intuito protelatório implicará na penalidade prevista no art. 1.026, § 2º, do CPC.

Em razão do exposto, voto por **DAR PARCIAL PROVIMENTO** ao apelo para declarar a inexigibilidade do contrato nº 00005368119850 (fls. 47/53) e condenar o réu ao ressarcimento integral dos valores debitados e das transferências (fls. 47/53 e 169/170), atualizados dos respectivos



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

desembolsos, com juros de mora da citação, e ao pagamento de indenização por danos morais de R\$ 5.000,00, com correção monetária do arbitramento (Súmula 362 do STJ) e juros mensais também da citação pela taxa SELIC (REsp 1.795.982-SP) até a entrada em vigor da Lei 14.905/2024, a partir de quando se aplicarão as novas disposições do Código Civil. O réu arcará ainda com o pagamento das custas processuais e honorários advocatícios de 10% sobre o valor atualizado das condenações.

TAVARES DE ALMEIDA
RELATOR