



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000058672

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003162-09.2025.8.26.0099, da Comarca de Bragança Paulista, em que é apelante ELISA APARECIDA DE GODOY (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO BRADESCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 21ª 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 PAULO ALCIDES (Presidente) E ADEMIR BENEDITO.

São Paulo, 6 de fevereiro de 2026.

FÁBIO PODESTÁ
Relator
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APELAÇÃO CÍVEL nº 1003162-09.2025.8.26.0099

APELANTE: ELISA APARECIDA DE GODOY

APELADO: BANCO BRADESCO S/A

COMARCA: BRAGANÇA PAULISTA

VOTO Nº 43345

AÇÃO DE RESTITUIÇÃO DE VALORES C.C. INDENIZATÓRIA POR DANOS MORAIS. Sentença de improcedência. Recurso da autora. Acolhimento. Golpe da falsa central. Relação de consumo configurada. Operações realizadas que destoam do perfil de consumo da requerente, com lançamentos de consideráveis valores no mesmo dia, com menos de dez segundos entre um e outro. Conta bancária de modalidade poupança, precipuamente destinada à guarda e rendimento de valores, com baixa movimentação, tendo a autora entrado em contato com o banco apenas vinte minutos depois, e lavrado Boletim de Ocorrência no mesmo dia. Falha do dever de segurança e cuidado de monitoramento. Fortuito interno, inerente à atividade explorada pelos bancos, que atrai a responsabilidade objetiva do réu. Tema Repetitivo 466, firmado pelo C. STJ. Devolução dos valores. Danos morais cognoscíveis in re ipsa, diante da desorganização financeira causada à autora, que viu seus recursos poupados indevidamente transferidos. Quantum fixado em R\$ 5.000,00, conforme pedido inicial. Precedente desta C. Câmara. SENTENÇA REFORMADA. APELAÇÃO PROVIDA.

Cuida-se de apelação interposta por **ELISA APARECIDA DE GODOY** contra r. sentença prolatada às fls. 205/209, cujo relatório é adotado, que julgou improcedentes os pedidos formulados em face de **BANCO BRADESCO S/A**, condenando a autora ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios da parte contrária, fixados em 10% sobre o valor atualizado da causa, observado o benefício da gratuidade de justiça.

Sustenta, em síntese: **(a)** responsabilidade objetiva e dever de segurança bancária (fls. 217/ 225), não tendo sido realizado o bloqueio

cautelar previsto na Resolução BCB 103/2021 (fl. 220, último parágrafo); **(b)** inexistência de culpa exclusiva da vítima (fls. 225/226); **(c)** indenização pelos danos materiais e morais (fls. 226/227); **(d)** inversão do ônus da prova e omissão na produção de prova essencial (fls. 227/228).

Recurso tempestivo (fl. 211), isento de preparo e contrarrazoado (fls. 435/450).

É o relatório.

O recurso comporta provimento, conforme passa-se a expor.

Trata-se de ação de restituição de valores c.c. indenizatória por danos morais, ajuizada pela apelante em face do apelado, na qual a autora afirma que, em 12/12/2024, por volta das 12:00h, recebeu ligação de pessoa que se identificou como representante do réu, informando que a conta da requerente estaria sofrendo tentativa de golpe, pedindo para que a consumidora esperasse na linha para cancelamento do PIX, mas, minutos após, recebeu mensagem do aplicativo do banco acerca de duas transações, a primeira às 12:04h, no valor de R\$ 14.000,00 (quatorze mil reais) e a segunda, às 12:11h, no valor de R\$ 4.700,00 (fl. 2).

O caso em análise se submete às normas do Código de Defesa do Consumidor, porquanto as partes se adequam aos conceitos de destinatário final (CDC, art. 2º) e fornecedor (CDC, art. 3º, §2º e Súmula 297 do

C. STJ ¹).

No tocante à responsabilidade do réu, o Tema Repetitivo 466, firmado pelo C. Superior Tribunal de Justiça, fixou a tese vinculante de 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”*.

Assim, é de se observar que as transações contestadas destoam do perfil de utilização da autora, especialmente porque ocorreram em considerável quantia (duas operações PIX, a primeira no valor de R\$ 14.000,00 e a segunda, de R\$ 4.700,00), com menos de dez segundos entre uma e outra (fls. 56/57).

Ademais, a conta bancária em questão é da modalidade poupança (fls. 22/40), precipuamente destinada à guarda e rendimento de valores, com baixa movimentação (fls. 123/158) e a autora entrou em contato com o banco no mesmo dia (fl. 71), abrindo contestação de fraude apenas vinte minutos depois (fls. 118 e 120), sendo lavrado Boletim de Ocorrência também no mesmo dia (fls. 67/69).

Deste modo, evidente a falha na prestação de serviços pelo réu ao deixar de identificar as movimentações suspeitas e posteriormente contestadas, violando o dever de segurança e de cuidado, a atrair responsabilidade objetiva pelos danos experimentados pela autora.

¹ “O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”.

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

A propósito, em recente precedente do C. STJ, reconheceu-se a responsabilidade objetiva dos fornecedores bancários pelos chamados golpes de engenharia social. Confira-se:

*“RECURSO ESPECIAL. DIREITO DO CONSUMIDOR. NEGATIVA DE PRESTAÇÃO JURISDICIONAL. NÃO OCORRÊNCIA. INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. GOLPE DE ENGENHARIA SOCIAL. FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. OPERAÇÕES REALIZADAS. CIRCUNSTÂNCIAS. ANÁLISE. NECESSIDADE. PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. DEFEITO CONFIGURADO. 1. A controvérsia principal dos autos resume-se a saber se as instituições bancárias estão obrigadas a desenvolver mecanismos inteligentes de prevenção e bloqueio de fraudes, capazes de identificar comportamentos atípicos e agir rapidamente para evitar prejuízos. 2. Não há falar em negativa de prestação jurisdicional se o tribunal de origem motiva adequadamente sua decisão, ainda que de forma sucinta, solucionando a controvérsia com a aplicação do direito que entende cabível à hipótese, apenas não no sentido pretendido pela parte. 3. De acordo com a orientação emanada da Súmula nº 479/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. 4. A responsabilidade das instituições bancárias somente poderá ser afastada se comprovada a inexistência de defeito na prestação do serviço ou a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, a teor do disposto no § 3º do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor. 5. **Constitui atribuição das instituições financeiras criar mecanismos capazes de identificar e coibir a prática de fraudes e de mantê-los em constante aprimoramento, em virtude do dever de gerir com segurança as movimentações de dinheiro dos seus clientes e do elevado grau de risco da atividade por elas desempenhada.** 6. **Se o serviço não fornece a segurança que dele se pode esperar, levando em consideração o modo do seu fornecimento e o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam, é ele defeituoso, nos termos do § 1º do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor.** 7. Uma vez comprovada a hipótese de vazamento de dados por culpa da instituição financeira, será dela, em regra, a responsabilidade pela reparação integral de eventuais danos. Hipótese descartada no caso concretamente examinado. 8. **Para a identificação de possíveis fraudes, os sistemas de proteção contra fraudes desenvolvidos pelas instituições bancárias/de pagamento devem considerar: i) as transações que fogem ao perfil do***

*cliente ou ao seu padrão de consumo; ii) o horário e local em que as operações foram realizadas; iii) o intervalo de tempo entre uma e outra transação; iv) a sequência das operações realizadas; v) o meio utilizado para a sua realização; e vi) a contratação de empréstimos atípicos em momento anterior à realização de pagamentos suspeitos. Enfim, diversas circunstâncias que, conjugadas, tornam possível ao fornecedor do serviço identificar se determinada transação deve ou não ser validada. 9. A validação de operações suspeitas, atípicas e alheias ao perfil de consumo do correntista deixa à mostra a existência de defeito na prestação do serviço, a ensejar a responsabilização das instituições financeiras. 10. Sentença de parcial procedência do pedido fundada: a) na divergência entre o padrão de consumo do autor e as sucessivas transações de alto vulto em pouco mais de 10 (dez) minutos; b) na falta de atuação preventiva ou inibitória do banco réu; c) na temerária opção negocial do banco ao autorizar, de imediato, empréstimos e pagamentos de alto valor; d) na necessidade de atuação preventiva da instituição financeira ao detectar operações suspeitas e incomuns; e e) na ausência de meios para coibir operações vultuosas na conta do autor, fora de seu padrão de consumo ordinário e sem o uso de um sistema antifraudes eficiente. 11. Recurso especial provido. (REsp n. 2.229.519/DF, relator Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, julgado em 7/10/2025, **DJEN de 13/10/2025** – g.n.).*

Nesse contexto, de rigor o reconhecimento da responsabilidade objetiva do apelado, condenando-o à restituição da quantia de R\$ 18.700,00 (dezoito mil e setecentos reais), atualizada pela Taxa Selic, nos termos do artigo 406 parágrafo 1º do Código Civil, alterado pela Lei nº 14.905/2024, a partir da citação (art. 405), por tratar-se de responsabilidade contratual.

No tocante aos danos morais, os fatos narrados extrapolam a esfera do mero aborrecimento, sobretudo porque a autora sofreu relevante desfalque em seu orçamento e desorganização financeira, causando-lhe verdadeiro abalo psíquico, tendo de conviver com a possibilidade de ser onerada por transações que não reconhece.

Relativamente ao *quantum* devido, a indenização deve ser prudentemente fixada, de acordo com os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, observadas a finalidade compensatória e a extensão do dano experimentado.

Vislumbrando as peculiaridades do caso em análise e, considerando os critérios de fixação da indenização, tais como a condição socioeconômica das partes, grau de culpa e a repercussão da lesão, o *quantum* indenizatório deve ser fixado conforme quantia requerida na petição inicial, isto é R\$ 5.000,00 (cinco mil reais – fl. 13, item “f”), patamar adequado e proporcional, e que não representa enriquecimento sem causa à requerente.

Por se tratar de responsabilidade contratual, mencionado importe deverá ser atualizado pela Taxa Selic, deduzida a correção monetária, nos termos do artigo 406 parágrafo 1º do Código Civil, a partir da citação (art. 405 do CC), devendo, a partir da data do arbitramento (Súmula 362 do C. STJ), incidir a integral atualização pela Taxa Selic.

Em caso correlato, já entendeu esta C. Câmara:

*“INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. Procedência. Inconformismo. Não acolhimento. **Golpe da falsa central.** Autor induzido em erro por estelionatário, o qual se passou por preposto do banco e efetuou empréstimos e transferências de valores existentes na conta do demandante. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor. Ausente evidência no sentido de que as transações não destoavam do perfil do correntista. **Fraude reconhecida. Requerido responde pelos prejuízos causados por terceiro, por se tratar de responsabilidade objetiva do fornecedor. Caracterizada a falha na prestação dos serviços. Fortuito interno. Acertada a ordem de devolução dos valores descontados a título de parcelas dos empréstimos, bem como do montante transferido pelo estelionatário.**”*

Danos morais caracterizados. Verba reparatoria fixada em R\$ 5.000,00 não comporta redução. Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO (TJSP; Apelação Cível 1022470-56.2024.8.26.0005; Relator Des. Paulo Alcides; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional V - São Miguel Paulista - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 20/10/2025; Data de Registro: 20/10/2025 – g.n.).

Logo, a r. sentença deve ser reformada, julgando-se procedentes os pedidos, para: **(1)** condenar o réu ao pagamento da quantia de R\$ 18.700,00 (dezoito mil e setecentos reais) em razão dos danos materiais suportados pela autora; **(2)** condenar o réu ao pagamento de indenização a título de danos extrapatrimoniais no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).

Em razão da sucumbência do requerido, arcará este com as custas e despesas processuais, além de verba honorária de 15% (quinze por cento) sobre o valor integral e atualizado da condenação, percentual que já considera a sucumbência recursal (art. 85, § 11, do CPC).

Ante o exposto, pelo meu voto, **DOU PROVIMENTO** ao recurso, nos termos da fundamentação supra.

Observa-se, por fim, que a oposição de embargos de declaração manifestamente protelatórios ensejará a condenação ao pagamento da multa prevista no parágrafo 2º do artigo 1.026 do CPC.

FÁBIO PODESTÁ

Relator