



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000196207

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003547-42.2025.8.26.0006, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelada MIRIAM GREGÓRIO (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 38ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Negaram provimento ao recurso. V. U., de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores SPENCER ALMEIDA FERREIRA (Presidente sem voto), LAVÍNIO DONIZETTI PASCHOALÃO E ANNA PAULA DIAS DA COSTA.

São Paulo, 10 de março de 2026.

FERNANDO SASTRE REDONDO

Relator

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº 42819

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1003547-42.2025.8.26.0006

COMARCA: SÃO PAULO - FORO REGIONAL DA PENHA DE FRANÇA - 2ª VARA CÍVEL

JUIZ / JUÍZA DE 1ª INSTÂNCIA: SINVAL RIBEIRO DE SOUZA

APELANTE: BANCO BRADESCO S/A

APELADO: MIRIAM GREGÓRIO

AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE NEGÓCIO JURÍDICO C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. Fraude perpetrada por terceiros. Empréstimo e transferências bancárias não autorizadas pela autora. Falha na prestação dos serviços caracterizada. Responsabilidade objetiva do banco por fortuito interno decorrente de fraude. Súmula 479 do C. STJ. Inexigibilidade das operações reconhecida. Sentença mantida.

DANO MORAL. Configuração. Quantum indenizatório. Redução. Inadmissibilidade. Indenização que deve ser compatível com o dano e atender aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade. Sentença mantida.

RECURSO NÃO PROVIDO.

RELATÓRIO

Recurso de apelação interposto contra a r. sentença (fls. 356/358), de relatório adotado que, em ação declaratória de inexistência de negócio jurídico c.c. indenização por danos materiais e morais, julgou procedentes os pedidos para ratificar a tutela de urgência e declarar nulo o contrato de empréstimo n. 517508785 e inexigível seu saldo devedor, condenando o réu a recompor à autora o prejuízo material de R\$ 10.000,00, corrigidos do ajuizamento (IPCA) e com juros desde a citação válida (Selic), além da indenização por danos morais de R\$. 7.500,00, corrigidos a partir da sentença pelo índice IPC e acrescidos de juros de mora a contar do evento danoso, data da consumação da fraude, com observância da taxa Selic. A mesma decisão condenou o réu ao pagamento das custas e honorários do patrono do autor de 10% do valor da condenação.

Sustenta o réu que não houve falha na prestação de serviços, pois a contratação do empréstimo foi realizada mediante senha e chave de segurança. Afirma que a autora repassou dados pessoais a terceiros, excluindo a responsabilidade da instituição financeira. Aponta legalidade da cobrança da contraprestação pelos serviços prestados, sendo indevida a indenização por danos materiais. Aduz inexistir danos morais indenizáveis, requerendo, ao menos, a redução do valor arbitrado (fls. 365/380).

Recurso tempestivo, preparado e respondido (fls. 386/389).

VOTO

Cuida-se de ação declaratória de inexistência de negócio jurídico c.c. indenização por danos materiais e morais, na qual afirma a autora que teria sido vítima de fraude, em 18.12.2024, ao receber uma ligação telefônica de pessoa que se intitulou representante do réu requerendo a confirmação de transações efetuadas por meio eletrônico. Após sua negativa, foram confirmados seus dados bancários pelo interlocutor, ocasião em que foi solicitada a senha do cartão para cancelar as transações. Posteriormente, verificou a contratação de empréstimo no valor de R\$. 11.551,13, o pagamento de um título bancário de R\$. 5.000,00 e uma transferência no valor de R\$. 5.000,00 para terceiro desconhecido.

A r. sentença, com acerto, reconheceu a responsabilidade objetiva do réu decorrente da operação fraudulenta, com os seguintes fundamentos:

Consoante o relato da petição inicial nota-se que a parte autora foi vítima da fraude denominada "golpe da mão fantasma" ou "golpe da falsa central" pelo qual o consumidor é convencido de que compras e demais transações estavam sendo realizadas a sua revelia e, para confirma-las e realizar o bloqueio do valor, deveria iniciar uma conversa com a atendente virtual do Bradesco em seu celular, a BIA.

A Súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça destaca 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.

Em que pese as movimentações terem sido praticadas com o uso da senha pessoal do autor, as provas dos autos demonstram que ele acreditou estar agindo para cancelar supostas operações irregulares, conduta típica de ações criminosas com vistas a lesar o consumidor.

Ao permitir a ação criminosa sem adotar nenhum mecanismo de defesa o banco réu omitiu-se no seu dever de detectar, de modo preventivo, a quebra no perfil de consumo do consumidor, o que lhe causou os prejuízos indicados na petição inicial, que poderiam ter sido evitados com a adoção de medidas básicas destinadas a esse fim.

O fato de o autor ser cliente correntista do banco há um bom tempo, permitiria o registro de um perfil de transações bancárias, de modo a perceber previamente que a apontada transação fraudulenta não se encaixaria no perfil do autor. Desse modo, os danos causados por terceiros, viabilizado pela vulnerabilidade de informações bancárias sigilosas, ainda que por meio de técnica de engenharia social, estão

abrangidos pelos riscos da atividade bancária”.

De fato, a situação retratada nos autos evidencia falhas de segurança na atividade bancária em geral.

O recebimento de ligação telefônica de pessoa que possuía seus dados bancários, indica vazamento de dados de correntistas, tendo em vista que tal informação não é acessível ao público em geral, além de que tais circunstâncias conferiram percepção de realidade à autora que foi convencida a repassar dados a terceiros.

Não há dúvidas, pois, de que, embora a operação tenha decorrido de fato de terceiro, a instituição bancária colaborou com esse evento ao não oferecer a segurança que razoavelmente se espera em serviços bancários, além de ter deixado de fiscalizar as operações realizadas, identificando aquelas incompatíveis com o perfil do titular da conta.

É o que estabelece a Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça: “*As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias*”.

E esta Corte vem reconhecendo, reiteradamente, haver defeito na prestação de serviços quando há transações indevidas, como na hipótese dos autos, por não disponibilizar o banco a segurança necessária aos usuários, evitando assim, que deles terceiros se utilizem criminosamente.

Patente, pois, a responsabilidade do banco, que deve suportar os riscos da atividade, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, pelo que era de rigor o reconhecimento da inexigibilidade das transações efetuadas na conta bancária da autora, na forma definida na sentença.

Quanto aos danos morais, verifica-se que os fatos narrados na inicial superam o limite dos simples aborrecimentos, pois acarretaram angústia e sofrimento, trazendo relevante perturbação psíquica, mostrando-se adequada a condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais.

Não se trata, pois, de episódio que traduza situação de mero aborrecimento. Este é passageiro e faz parte da vida diária das pessoas. Não maltrata o seu íntimo, a alma, como ocorre quando os fatos são extraordinários, singulares, como se revelou o que serviu de fundamento ao pedido inicial.

Já decidiu o Superior Tribunal de Justiça que *“a indenização por dano moral deve atender a uma relação de proporcionalidade, não podendo ser insignificante a ponto de não cumprir com sua função penalizante, nem ser excessiva a ponto de desbordar da razão compensatória para a qual foi predisposta”* (STJ, REsp 318379-MG, Rel. Min. NANCY ANDRIGHI, j. 20.9.01).

No caso, destinando-se a indenização a desestimular a repetição da falha da prestação dos serviços dos réus e levando-se em linha de consideração a extensão dos danos e o caráter preventivo da reparação, razoável que, na hipótese, a quantia seja mantida no valor fixado na sentença, não comportando redução como pretendido pelo réu.

Diante do não provimento do recurso, de rigor a majoração da verba honorária devida ao patrono da parte contrária para 15% do valor da condenação, nos termos do disposto no artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil.

Ante o exposto, nega-se provimento ao recurso.

Fernando Sastre Redondo
Relator