



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000249560**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003707-35.2024.8.26.0222, da Comarca de Guariba, em que é apelante/apelado BANCO BRADESCO S/A, é apelado/apelante JOSÉ CARLOS DOS SANTOS.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **NEGARAM PROVIMENTO ao recurso do réu e DERAM PARCIAL PROVIMENTO ao recurso do autor. V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ACHILE ALESINA (Presidente sem voto), ROSANA SANTISO E RICARDO HOFFMANN.

São Paulo, 23 de março de 2026.

**LÉA DUARTE**  
**Relatora**  
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Recurso nº: 1003707-35.2024.8.26.0222  
Apelante/Apelado: Banco Bradesco S/A  
Apelado/Apelante: José Carlos dos Santos  
Foro e vara de origem: Foro de Guariba/2º Vara Judicial

**Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR E RESPONSABILIDADE CIVIL. APELAÇÕES CÍVEIS. FRAUDE BANCÁRIA. FALSO FUNCIONÁRIO. EMPRÉSTIMOS E TRANSFERÊNCIAS ATÍPICAS. AFASTAMENTO DA CULPA CONCORRENTE. DANO MATERIAL LIMITADO AO VALOR EFETIVAMENTE SUBTRAÍDO. MAJORAÇÃO DO DANO MORAL. RECURSO DO RÉU DESPROVIDO E RECURSO DO AUTOR PARCIALMENTE PROVIDO.**

**I. CASO EM EXAME**

1. Apelações cíveis interpostas por ambas as partes (autor e banco) contra sentença que, em ação declaratória de inexistência de débito c/c indenização por danos materiais e morais, declarou inexistentes empréstimos contratados mediante fraude, condenou o réu ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00, ao ressarcimento parcial dos valores subtraídos, reconhecendo culpa concorrente, bem como à restituição das parcelas pagas e cessação das cobranças. O réu pleiteia a improcedência dos pedidos ou a redução do dano moral; o autor requer o afastamento da culpa concorrente, a majoração do dano moral e o ressarcimento integral dos prejuízos.

**II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO**

2. Há três questões em discussão: (i) definir se a instituição financeira responde pelos prejuízos decorrentes de fraude praticada por terceiro que se passou por funcionário do banco; (ii) estabelecer se há culpa concorrente do consumidor; e (iii) determinar a extensão dos danos materiais e morais indenizáveis.

**III. RAZÕES DE DECIDIR**

3. O dever de segurança impõe ao banco a implementação de mecanismos eficazes de prevenção e detecção de operações atípicas.

4. A sequência de três empréstimos, redistribuição de limites e transferências vultosas a beneficiárias sem histórico de transações, realizadas em curto espaço de tempo, configura padrão manifestamente suspeito que deveria ter sido bloqueado pelos sistemas de segurança.

5. A utilização de número telefônico aparentemente oficial e a adoção de técnicas de engenharia social geram legítima expectativa no consumidor de que tratava com preposto do banco, evidenciando sua hipossuficiência técnica e informacional.

6. Ainda que o autor tenha agido com imprudência, sua conduta não é suficiente para caracterizar culpa concorrente relevante, pois a falha sistêmica do banco foi determinante para a consumação da fraude.

7. O dano material corresponde ao valor efetivamente subtraído das economias do autor (R\$ 2.149,85), devendo os valores oriundos dos empréstimos fraudulentos ser suportados pela própria instituição e as parcelas eventualmente pagas serem apuradas em liquidação.

8. O dano moral é inequívoco diante da fraude sofisticada, da assunção indevida de dívidas e da necessidade de judicialização,

sendo insuficiente o valor fixado na sentença para cumprir as funções compensatória e inibitória, razão pela qual se mostra adequado o arbitramento em R\$ 8.000,00, à luz dos princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

#### **IV. DISPOSITIVO E TESE**

**9.** Recurso do réu desprovido e recurso do autor parcialmente provido para afastar sua culpabilização concorrente, condenar o réu ao ressarcimento integral do valor subtraído da conta (R\$ 2.149,85) e majorar a indenização por danos morais de R\$ 5.000,00 para R\$ 8.000,00.

*Dispositivos relevantes citados: CDC, art. 4º, III. CC, arts. 389, 404 e 406 (com redação da Lei nº 14.905/2024). CPC/2015, arts. 85, §2º, e 86, parágrafo único.*

*Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula 43; STJ, Súmula 362; STJ, Súmula 479; STJ, Tema 466; STJ, Tema 1.059; STJ, REsp 2.052.228/DF, Rel. Min. Nancy Andrighi, 3ª Turma, j. 12.09.2023; STJ, REsp 2.229.245/RS, Rel. Min. Ricardo Villas Bôas Cueva, 3ª Turma, j. 13.10.2025; STJ, REsp 248.764/MG, Rel. Min. Sálvio de Figueiredo Teixeira, 4ª Turma, j. 09.05.2000.*

Trata-se de ação declaratória de inexistência c/c indenizatória por danos materiais e morais movida por JOSÉ CARLOS DOS SANTOS contra BANCO BRADESCO S/A questionando prejuízos decorrentes de golpes cometidos por falso funcionário.

Em suma, o autor alega que é correntista do banco BRADESCO e que em 13/09/2024 recebeu uma ligação identificada com o nº de telefone da agência que mantém conta (16 – 3981-8300) informando-lhe que haviam invadido o aplicativo do seu celular e tentado realizar uma compra. Negando ter autorizado a compra, o autor então passou a seguir instruções repassadas, acreditando que falava com um funcionário do banco.

Ocorre que, na verdade, estava sendo ludibriado por um falsário, que lhe convenceu a efetuar três empréstimos e a transferir valores a terceiros simulando que tudo isso eram etapas de procedimentos de segurança do banco. Nisso, o autor acabou assumindo uma dívida de R\$ 16.249,15 (por empréstimo pessoal, antecipação de 13º salário e cheque especial) e repassando todo o valor dos empréstimos mais o saldo que tinha na conta (R\$ 2.149,85) a duas estranhas (R\$ 8.400,00 a "Juliana Ilza da Silva" e R\$ 9.999,00 a "Beatriz Florinda Lima").

Em contestação, o réu alegou, em síntese, que todas as transações foram autorizadas pelo autor e que os golpes só foram possíveis pela sua conduta negligente, razões pelas quais seus pedidos deveriam ser julgados improcedentes (fls. 181/247).

Foi então proferida sentença declarando inexistentes os empréstimos e condenando o réu ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00 e ao ressarcimento de metade do que foi subtraído do autor, R\$ 1.074,92, sob o fundamento de que teria ocorrido culpa concorrente entre as partes. Sem prejuízo, determinou o ressarcimento das parcelas pagas pelos empréstimos fraudulentos, bem como a imediata cessação de suas cobranças, sob pena de multa (fls. 474/480).

Contudo, o réu apelou pela reforma da sentença e improcedência dos pedidos, reiterando as teses apresentadas em contestação. Subsidiariamente, pediu a redução da indenização por danos morais (fls. 484/519)

O autor também apelou pela reforma da sentença, mas pedindo o afastamento da culpa concorrente, a majoração da indenização por danos morais para R\$ 10.000,00, e a condenação do réu ao ressarcimento integral dos prejuízos, que seriam R\$ 18.399,00 mais restituição de indébito e acréscimos de juros e correção monetária (fls. 525/553).

### **É o relatório.**

No caso, ainda que não se tenha prova de que houve vazamento de dados por culpa do réu, sua responsabilidade decorre do serviço defeituoso que prestou ao autor.

Não se despreza que o autor tenha agido certa precipitação e imprudência, mas o fato é que o que contribuiu decisivamente para a perpetração dos golpes (aqui e em inúmeros outros casos diariamente julgados nesta Corte) foi a incapacidade do sistema bancário detectar movimentações nitidamente suspeitas e fora do padrão de consumo do correntista.

O modo como foram cometidas as fraudes aqui em discussão seguem as mesmas táticas há anos: fazem empréstimos expressivos (quase sempre consumindo todo o limite disponível) e em seguida transferem seus valores a várias pessoas que nunca antes transacionaram com as vítimas. Tudo num curto espaço de tempo e frequentemente favorecendo contas mantidas na mesma instituição financeira.

Isto é, há tantas movimentações suspeitas e tantas etapas que poderiam ter acionado os sistemas de segurança do banco... só que nenhuma delas foi detectada.

O “log” de fls. 253/263 registrou toda a sequência das operações, demonstrando que em menos de uma hora contrataram três empréstimos, redistribuíram limites de várias operações (cartão, transferências, resgates de investimentos, operações de crédito, etc) e simularam quatro empréstimo em menos de 30 segundos (fl. 256).

Tais operações, realizadas em sequência e em valores expressivos, para beneficiários com quem o autor não mantinha relação anterior, configuram padrão claramente suspeito que deveria ter sido detectado pelos sistemas de segurança do banco, em cumprimento ao dever de vigilância previsto na Resolução BCB nº 65/2021, que dispõe sobre a implementação de controles voltados à prevenção de fraudes nos arranjos de pagamentos.

Então analisando-se todas estas circunstâncias e comparando-as com hipossuficiência técnica, econômica e informacional do consumidor, conclui-se que o fato da vítima ter sido ludibriada por fraudadores que empregaram técnicas sofisticadas de engenharia social e o telefonaram por número que parecia mesmo ser oficial (fls. 45/47) gerou legítima expectativa de que tratava realmente com um funcionário do banco.

Tudo isso faz com que a proporção da culpa do autor seja irrisória frente à culpa do réu na consumação da fraude. O dever de segurança é da instituição financeira, que deve implementar sistemas eficazes de prevenção a fraudes e detecção de operações

suspeitas, sob pena de responder civilmente pelos danos resultantes de sua falha (súmula 479/STJ).

Desta forma, afasta-se a culpa concorrente atribuída ao autor, pois ainda que tenha agido com negligência ou imprudência, sua conduta não foi grave o suficiente para eliminar ou reduzir o grau de culpa do banco réu na prestação do serviço defeituoso.

Esta, inclusive, é a posição atual do STJ:

“CONSUMIDOR. PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITOS. DEVER DE SEGURANÇA. FRAUDE PERPETRADA POR TERCEIRO. CONTRATAÇÃO DE MÚTUO. MOVIMENTAÇÕES ATÍPICAS E ALHEIAS AO PADRÃO DE CONSUMO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO.

1. Ação declaratória de inexistência de débitos, ajuizada em 14/8/2020, da qual foi extraído o presente recurso especial, interposto em 21/6/2022 e concluso ao gabinete em 17/2/2023.

2. O propósito recursal consiste em decidir (I) se a instituição financeira responde objetivamente por falha na prestação de serviços bancários, consistente na contratação de empréstimo realizada por estelionatário; e (II) se possui o dever de identificar e impedir movimentações financeiras que destoam do perfil do consumidor.

3. O dever de segurança é noção que abrange tanto a integridade psicofísica do consumidor, quanto sua integridade patrimonial, sendo dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas pelos consumidores, desenvolvendo mecanismos capazes de dificultar fraudes perpetradas por terceiros, independentemente de qualquer ato dos consumidores.

4. A instituição financeira, ao possibilitar a contratação de serviços de maneira facilitada, por intermédio de redes sociais e aplicativos, tem o dever de desenvolver mecanismos de segurança que identifiquem e obstem movimentações que destoam do perfil do consumidor, notadamente em relação a valores, frequência e objeto.

5. Como consequência, **a ausência de procedimentos de verificação e aprovação para transações atípicas e que aparentam ilegalidade corresponde a defeito na prestação de serviço, capaz de gerar a responsabilidade objetiva por parte da instituição financeira.**

6. Entendimento em conformidade com Tema Repetitivo 466/STJ e Súmula 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".

7. **Idêntica lógica se aplica à hipótese em que o falsário, passando-se por funcionário da instituição financeira e após ter instruído o consumidor a aumentar o limite de suas transações, contrata mútuo com o banco e, na mesma data, vale-se do alto montante contratado e dos demais valores em conta corrente para quitar obrigações relacionadas, majoritariamente, a débitos fiscais de ente federativo diverso daquele em que domiciliado o consumidor.**

8. Na hipótese, inclusive, verifica-se que o consumidor é pessoa idosa (75 anos - imigrante digital), razão pela qual a imputação de responsabilidade há de ser feita sob as luzes do Estatuto do Idoso e da Convenção Interamericana sobre a Proteção dos Direitos Humanos dos Idosos, considerando a sua peculiar situação de consumidor hipervulnerável.

9. Recurso especial conhecido e provido para declarar a inexigibilidade das transações bancárias não reconhecidas pelos consumidores e condenar o recorrido a restituir o montante previamente existente em conta bancária, devidamente atualizado.

(REsp n. 2.052.228/DF, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado

em 12/9/2023, DJe de 15/9/2023.)”

“RECURSO ESPECIAL. DIREITO DO CONSUMIDOR. GOLPE DO MOTOBOY. RESPONSABILIDADE CIVIL. REGRA. CONCORRÊNCIA DE CAUSAS. INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. DEFEITO NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. MOVIMENTAÇÕES ATÍPICAS. OCORRÊNCIA. DANOS MORAIS E MATERIAIS. APURAÇÃO. VALOR. LIQUIDAÇÃO.

1. A discussão dos autos está em definir se existe falha na prestação do serviço bancário quando o correntista é vítima do denominado "golpe do motoboy" e ocorrem movimentações atípicas, que destoam do padrão de uso dos serviços bancários pelo consumidor.

2. O dano decorrente da prática fraudulenta nomeada como golpe do motoboy afigura-se, em regra, diante da concorrência das seguintes causas: (i) o fornecimento do cartão magnético original e da senha pessoal ao estelionatário por parte do consumidor, bem como (ii) a inobservância do dever de segurança pela instituição financeira em alguma das etapas da prestação do serviço.

3. A responsabilidade da instituição financeira tem origem no defeito em alguma das etapas da prestação do serviço, a exemplo, (i) da guarda dos dados sigilosos do consumidor e (ii) do aprimoramento dos mecanismos de autenticação dos canais de relacionamento com o cliente e de verificação de anomalias nas operações que fujam do padrão do consumidor.

4. É obrigação das instituições financeiras verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas independentemente de qualquer ato dos consumidores, porquanto o sistema bancário que admite operações totalmente atípicas em relação ao padrão de consumo tem vulnerabilidades e viola o dever de segurança que cabe às instituições financeiras, configurando falha da prestação de serviço.

5. Na espécie, **a recorrente, após ser convencida de que estava falando com representante do banco demandado, compartilhou seus dados bancários sigilosos e cedeu o seu cartão a terceiros, situação que deu ensejo às movimentações financeiras questionadas, as quais, entretanto, destoavam do padrão de consumo da correntista, caracterizando-se como manifestamente atípicas, o que caracteriza a falha na prestação do serviço da instituição financeira** 6 . Recurso especial provido.

(REsp n. 2.229.245/RS, relator Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, julgado em 13/10/2025, DJEN de 17/10/2025.)”

No entanto, o ressarcimento deve corresponder ao valor real do prejuízo, isto é, do valor que efetivamente foi subtraído das economias do autor (R\$ 2.148,85 – fl. 331) e não R\$ 18.399,00 (fl. 532), na medida em que os valores creditados pelos empréstimos são prejuízos que amargará o próprio réu e os descontados do autor pelas parcelas deverão ser apurados em fase de liquidação (como consignado em sentença).

O valor de R\$ 2.148,85 deverá ser acrescido de juros de acordo com a taxa legal e de correção monetária pelo índice IPCA a partir do evento danoso, nos termos da súmula 43 do STJ e dos arts. 389, 404 e 406 do Código Civil, com a nova redação dada pela Lei nº 14.905/2024.

Por fim, no que tange aos danos morais, sua ocorrência é inequívoca.

O autor foi vítima de fraude sofisticada que resultou em prejuízos financeiros significativos, comprometendo sua subsistência por mais de um ano. Além disso, enfrentou a angústia de ver negada sua pretensão administrativa de ressarcimento, sendo obrigado a recorrer ao Judiciário para obter a reparação dos danos sofridos.

O valor fixado na sentença (R\$ 5.000,00) mostra-se insuficiente para compensar os males sofridos pelo autor – que não recebendo a tutela provisória continuou pagando por empréstimo que não fez – bem como para penalizar o descuido e a indiferença do réu e desestimulá-lo da reiteração destes comportamentos.

O arbitramento do valor da indenização há que ser feito "com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa, ao nível sócio econômico da parte autor e ao porte econômico da ré, orientando-se o juiz pelos critérios sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência, atento à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso."(STJ - Ministro SÁLVIO DE FIGUEIREDO TEIXEIRA, Resp. 248764/MG, 4ª Turma do Superior Tribunal de Justiça, julgado 09/05/2000, DJ 07/8/2000)

Oportuno registrar que também a fixação da indenização por danos morais deve guardar relação com a harmonização dos interesses dos sujeitos da relação de consumo consumidor e fornecedor de forma a concretizar o princípio explicitado no inciso III do artigo 4º do Código de Defesa do Consumidor.

É preciso identificar, dentro da razoabilidade e proporcionalidade, quantia capaz de gerar equilíbrio entre as partes.

E, nessa linha, a partir dos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, deve ser fixada indenização no importe de R\$ 8.000,00. A quantia atenderá as funções compensatória (principal) e inibitória (secundária), concretizando-se o direito básico do consumidor, para neutralizar os efeitos negativos da longa jornada percorrida pela autora e de todos transtornos experimentados. O valor será acrescido de juros de acordo com a taxa legal a partir da data da citação e de correção monetária pelo índice IPCA a partir da data deste julgamento, nos termos da súmula 362 do STJ e dos arts. 389, 404 e 406 do Código Civil, com a nova redação dada pela Lei nº 14.905/2024.

Diante do exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso do réu e **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso do autor para reformar a sentença a fim de:

**I)** Afastar a culpa concorrente atribuída ao autor e condenar o réu ao ressarcimento integral do saldo que foi subtraído da conta do autor, R\$ 2.149,85 (dois mil, cento e quarenta e nove reais e oitenta e cinco centavos). O valor será acrescido de juros de acordo com a taxa legal e de correção monetária pelo índice IPCA a partir do evento danoso.

**II)** Majorar a indenização por danos morais de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) para R\$ 8.000,00 (oito mil reais). O valor será acrescido de juros de acordo com a taxa legal a partir da data da citação e de correção monetária pelo índice IPCA a partir da data deste julgamento.

Mantida, no mais, as condenações tais como impostas no dispositivo de sentença (fls. 479).

Pela sucumbência mínima do autor, arcará exclusivamente o réu com o pagamento das custas processuais e honorários advocatícios que fixo em 20% do valor das condenações, de acordo com o Tema 1.059/STJ e critérios do art. 85, §2º, e 86, parágrafo único do CPC/2015.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

A oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes dará ensejo à imposição da multa prevista pelo artigo 1026, § 2º, do CPC.

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim (Súmulas nº 211 do Superior Tribunal de Justiça e nº 282 do Supremo Tribunal Federal).

**LÉA DUARTE**  
**Relatora**