



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000266581

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004341-35.2025.8.26.0565, da Comarca de São Caetano do Sul, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelada KATIA DA SILVA ALVARES.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 16ª 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 Desembargadores COUTINHO DE ARRUDA (Presidente sem voto), MARCELO IELO AMARO E ALEXANDRE BATISTA ALVES.

São Paulo, 26 de março de 2026.

DANIELA MENEGATTI MILANO

Relatora

Assinatura Eletrônica



APELAÇÃO CÍVEL

Processo nº 1004341-35.2025.8.26.0565

Apelante (Réu): Banco Bradesco S/A

Apelado (Autora): Katia da Silva Alvares

Interessado: Banco Inter S/A

Comarca: São Caetano do Sul – 5ª Vara Cível

Juiz de 1ª Instância: Dagoberto Jeronimo do Nascimento

Voto nº 26697

APELAÇÃO CÍVEL – Fraude bancária – Ação declaratória cumulada com indenização por danos morais – Sentença de procedência – Inconformismo do corréu Banco Bradesco S/A.

Liberação de empréstimo não solicitado e processamento de operações atípicas sem adoção de mecanismos eficazes de bloqueio e validação reforçada. Relação de consumo configurada. Aplicação do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor. Responsabilidade objetiva das instituições financeiras. Incidência da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça – Fraudes praticadas por terceiros inseridas no risco da atividade bancária.

Falha na prestação do serviço caracterizada. Inexistência de comprovação de culpa exclusiva da consumidora – Fortuito interno configurado – Dever de indenizar mantido.

Dano moral caracterizado. Situação que ultrapassa o mero aborrecimento – Contratação fraudulenta de elevado valor e movimentações indevidas – Quantum indenizatório fixado na origem, no importe de R\$ 10.000,00, em atenção às particularidades do caso, que não comporta redução.

Juros de mora sobre a indenização por danos morais. Responsabilidade civil de natureza contratual – Termo inicial que deve observar o art. 405 do Código Civil. Incidência a partir da citação. Necessidade de parcial reforma da sentença nesse ponto.

Sentença reformada – Recurso parcialmente provido.

Trata-se de recurso de apelação interposto pelo corréu Banco Bradesco S/A contra a r. sentença de fls. 1028/1034, que julgou procedentes os pedidos formulados na inicial para tornar

definitiva a tutela de urgência deferida a fls. 119/120, declarando a inexistência e inexigibilidade do empréstimo descrito na inicial, com relação à autora, no valor de R\$ 42.707,92, bem como as demais operações correlatas, além de condenar, solidariamente, os bancos réus a pagar indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) em favor da autora, a ser corrigido a partir do arbitramento e acrescido de juros de mora desde o evento danoso (13/05/2025), determinando, por fim, que o corréu Bradesco cancele imediatamente quaisquer limites de crédito para empréstimos não solicitados, com adoção de medidas de bloqueio preventivo e revalidação da segurança para operações atípicas. Por força da sucumbência, as instituições financeiras réis foram condenadas no pagamento das custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios fixados em 15% sobre o valor atualizado da causa, nos termos do art. 85, § 2º, do Código de Processo Civil.

Opostos embargos de declaração pelo corréu Banco Inter S/A (fls. 1038/1040), estes foram rejeitados pela r. decisão de fl. 1045.

Apela o corréu Banco Bradesco S/A a fls. 1049/1065. Sustenta, em síntese, que a r. sentença merece reforma por não ter observado adequadamente as provas constantes dos autos, defendendo a existência de culpa exclusiva da autora pela ocorrência das transações impugnadas. Alega que não houve falha na prestação dos serviços bancários, afirmando que as operações foram realizadas mediante utilização de dispositivo previamente cadastrado, com validações de segurança, autenticações adicionais e uso de senha pessoal

e *token*. Aduz que as transações decorreram de conduta negligente da própria correntista, que teria fornecido dados e credenciais a terceiros, circunstância que configuraria fortuito externo apto a afastar a responsabilidade objetiva da instituição financeira. Assevera que não há nos autos prova de invasão dos sistemas do banco ou de defeito na segurança da plataforma, sustentando que as movimentações financeiras seguiram o padrão de autenticação exigido. Discorre sobre a inaplicabilidade da responsabilidade do fornecedor nas hipóteses de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros. Alega que a autora não se desincumbiu do ônus probatório que lhe incumbia, ressaltando a ausência de elementos que demonstrem defeito do serviço ou nexos causal entre a atuação do banco e os prejuízos alegados. Aduz que a contratação eletrônica e a realização das transações digitais possuem validade jurídica, não podendo a ausência de instrumento físico descaracterizar a legitimidade das operações realizadas. Assevera que o dano moral não restou configurado, por inexistir ato ilícito imputável ao banco, nem comprovação de abalo efetivo indenizável. Discorre sobre a necessidade de observância dos princípios da proporcionalidade e razoabilidade na eventual fixação do *quantum* indenizatório, postulando a redução do valor arbitrado caso mantida a condenação. Requer, ainda, o afastamento dos juros moratórios fixados desde o evento danoso, defendendo a incidência apenas a partir do arbitramento, conforme orientação jurisprudencial invocada. Pleiteia, assim, a reforma da r. sentença recorrida.

Recurso tempestivo, regularmente processado e preparado (fls. 1066/1067).

Devidamente intimada, a parte apelada apresentou contrarrazões (fls. 1071/1077), requerendo o não provimento do recurso.

É o relatório.

O recurso merece prosperar parcialmente.

A controvérsia submetida à análise desta d. Turma Julgadora consiste em verificar se houve falha na prestação dos serviços bancários apta a ensejar a responsabilização objetiva da instituição financeira apelante pelos prejuízos decorrentes das transações impugnadas, com a consequente declaração de inexigibilidade do empréstimo e das operações correlatas, bem como a condenação ao pagamento de indenização por danos morais, ou se restou configurada culpa exclusiva da consumidora e fortuito externo, aptos a afastar o dever de indenizar e a reformar a r. sentença.

Trata-se, na origem, de ação declaratória cumulada com indenização por danos morais, na qual a autora alega, em apertada síntese, ter sido vítima de fraude bancária denominada “golpe da falsa central de atendimento”, ocasião em que terceiros, passando-se por prepostos da instituição financeira, induziram-na à contratação indevida de empréstimo no valor de R\$ 42.707,92, bem como à realização de operações correlatas, incluindo pagamento de boleto, agendamento e transações via PIX, com desvio de valores para contas mantidas junto ao segundo corréu. Sustenta a inexistência e inexigibilidade das operações impugnadas, a declaração de nulidade do empréstimo e das movimentações correlatas, além da condenação dos réus ao pagamento de indenização por danos morais.

A r. sentença, após detida análise dos elementos dos autos, reconheceu a fraude envolvendo a contratação do empréstimo e a realização das transferências bancárias impugnadas, reconhecendo, por consequência, os danos morais, de modo que é possível a adoção de seus fundamentos como razão de decidir.

Neste sentido os fundamentos da r. sentença:

“Primeiramente, verifica-se que o presente feito deve ser decidido no estado em que se encontra, pois as questões controversas são unicamente de direito e independem de outras provas para ser dirimidas.

Feitas essas considerações, tem-se que não se verifica a ilegitimidade passiva de nenhum dos correqueridos, porquanto a narrativa inicial e os documentos trazidos aos autos indicam que a consumação do ilícito demandou o uso de infraestrutura bancária de ambas as instituições financeiras.

No Banco Bradesco, ocorreu a contratação do empréstimo impugnado e a transferência de valores a terceiros. No BANCO INTER, por sua vez, aconteceu a recepção e o trânsito de valores em contas transacionais, ali também abertas.

Dessa forma, com fulcro no artigo 17, do Código de Defesa do Consumidor, a autora, como vítima do evento, é consumidora por equiparação; e, por conseguinte, nos termos do artigo 7º, parágrafo único, e do artigo 25, §1º, do referido diploma legal, todos os integrantes da cadeia de fornecimento respondem solidariamente pelos defeitos do serviço.

As teses de que o BANCO INTER “apenas recebeu” valores e, de que o BANCO BRADESCO “não teve ingerência”, são incompatíveis com o regime de responsabilidade objetiva e com o risco da atividade bancária.

Há assim, igualmente, a pertinência subjetiva e, diante da resistência apresentadas pelos correqueridos, também se faz presente interesse processual, de modo que rejeito as preliminares suscitadas.

Posto isso, quanto ao mérito, denota-se que se cuida relação de consumo, bem como que a Súmula 479, do Superior Tribunal de Justiça, dispõe 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”.

De igual modo, a Resolução CMN nº 4.893/2021, impõe governança e gestão de riscos cibernéticos, com controles preventivos e detectivos proporcionais aos riscos.

No caso em tela, verifica-se que a autora carregou aos autos BO, prints e comprovantes (fls. 64/74), os quais, por sua vez, revelam verossimilhança e hipossuficiência técnica, autorizando a inversão do ônus da prova, nos termos do artigo 6º, inciso VII, do Código de Defesa do Consumidor.

Dessa forma, cumpria aos correqueridos trazer aos autos os logs de autenticação, trilhas de auditoria, heurísticas de detecção de transações atípicas, fluxos de KYC e MED/BCB eventualmente instaurados.

Há ainda nos autos, a demonstração da liberação pelo BANCO BRADESCO S/A. de empréstimo não solicitado e de processamento de transação atípica (pagamento de boleto de R\$ 30.000,00), após alerta prévio, sem bloqueio ou revalidação robusta (fls. 1005/1011), o que caracteriza defeito do serviço, nos termos do artigo 14, do Código de Defesa do Consumidor, por violar o dever de monitoramento de comportamento transacional, consoante determina a Resolução CMN 4.893/2021.

Com relação ao BANCO INTER S/A., a alegada “regularidade” formal na abertura de contas não elide a responsabilidade, ainda mais quando essas contas são instrumentalizadas para fraudes reiteradas, o que denota insuficiência de KYC, AML, monitoramento (Know Your Customer) e de prevenção à lavagem), além de filtros transacionais insuficientes.

A esse respeito, a jurisprudência consumerista reconhece que a utilização da estrutura bancária por terceiros estelionatários integra o fortuito

interno do fornecedor de serviços financeiros.

Logo, a narrativa de “golpe de terceiros” não rompe o nexo causal, pois se está diante de risco típico da atividade bancária, cujo ônus não pode ser transferido à vítima, consoante dispõem o artigo 14, do Código de Defesa do Consumidor e a Súmula 479, do Superior Tribunal de Justiça.

De outra banda, a autora comprovou ter sido submetida a engenharia social sob coação psicológica por horas, em ambiente de urgência fabricada, de modo que, nessas circunstâncias, a jurisprudência repele a culpabilização da vítima, notadamente quando ausentes barreiras eficazes dos bancos para bloquear ou validar operações manifestamente atípicas.

Por essas razões, o chamado “fortuito externo” não se configura, pois as operações inicialmente impugnadas ocorreram e se consumaram dentro dos sistemas bancários, com sinais de anomalia não tratados adequadamente, de modo que não resultou consumada a excludente do artigo 14, §3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor.

Por derradeiro, observa-se que os fatos ocorridos com a autora, extrapolam o “mero aborrecimento”, por conta da contratação fraudulenta elevada (R\$ 42.707,92), do pagamento indevido de R\$ 30.000,00, da angústia e do agravamento de quadro de ansiedade, além da indevida resistência administrativa dos correqueridos.

Portanto, diante desse quadro fático, notadamente de fraude bancária com desamparo operacional, tem-se por configurado o dano moral in re ipsa.

Verifica-se, igualmente, que o montante inicialmente pleiteado, ou seja, R\$ 10.000,00, sendo R\$ 5.000,00, para cada correquerido, solidariamente, atende aos vetores de proporcionalidade e de pedagogia dessa penalidade.”

Com efeito, ao contrário do sustentado pela instituição financeira apelante, o conjunto probatório evidencia que as operações impugnadas foram efetivadas no âmbito da relação de

consumo estabelecida entre as partes, inserindo-se no risco inerente à atividade bancária, razão pela qual incide a responsabilidade objetiva prevista no art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, em consonância com o entendimento consolidado na Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça.

A alegação de culpa exclusiva da consumidora, fundada na suposta entrega voluntária de dados e credenciais a terceiros, não se mostra suficiente para afastar o dever de indenizar, porquanto denominado “golpe da falsa central” constitui modalidade de fraude amplamente conhecida, exigindo das instituições financeiras a adoção de mecanismos eficazes de prevenção, monitoramento e contenção de operações atípicas, o que não se verifica na hipótese, especialmente diante da liberação de empréstimo não solicitado e da realização de movimentações expressivas sem bloqueio ou validação reforçada.

Da mesma forma, não procede a tese de fortuito externo, vez que as operações foram processadas dentro do próprio sistema da instituição financeira, caracterizando fortuito interno, inerente ao risco do empreendimento, circunstância que não rompe o nexo causal nem afasta a responsabilidade do fornecedor de serviços.

Também não assiste razão à apelante quanto à inexistência de dano moral, pois a contratação fraudulenta de empréstimo em valor elevado, somada ao desvio de valores e à necessidade de adoção de medidas para reverter a situação, ultrapassa o mero dissabor cotidiano, configurando abalo indenizável, sendo o montante fixado na origem compatível com as particularidades do caso concreto e em consonância com os parâmetros adotados por esta C.

Câmara em casos análogos.

Todavia, assiste parcial razão à apelante exclusivamente quanto ao termo inicial dos juros de mora incidentes sobre a indenização por danos morais.

Com efeito, a hipótese versa sobre responsabilidade civil decorrente de falha na prestação de serviços bancários, inserida em relação jurídica de natureza contratual preexistente entre as partes, razão pela qual os juros moratórios devem incidir a partir da citação, nos termos do artigo 405 do Código Civil, e não do evento danoso, como fixado na origem.

Assim, de rigor a parcial reforma da r. sentença apenas para estabelecer que os juros de mora incidentes sobre a indenização por danos morais fluam a partir da citação, mantidos, no mais, os demais termos da sentença.

Por fim, em vista do provimento parcial do recurso, não é o caso de majorar os honorários advocatícios fixados em Primeiro Grau em favor da apelada nos termos do artigo 85, § 11 do Código de Processo Civil.

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

DANIELA MENEGATTI MILANO

Relatora