



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000239321**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004417-43.2025.8.26.0344, da Comarca de Marília, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, são apelados MARIZA FERNEDA MEDEIROS e ADÃO FAUSTO PINTO MEDEIROS.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2) 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 ERICKSON GAVAZZA MARQUES (Presidente sem voto), MÁRCIA TESSITORE E GUILHERME SANTINI TEODORO.

São Paulo, 19 de março de 2026.

**MARCIO BONETTI**  
**Relator(a)**  
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Apelação Cível nº 1004417-43.2025.8.26.0344**

**Apelante: Banco Bradesco S/A**

**Apelados: Mariza Freneda Medeiros e Adão Fausto Pinto Medeiros**

**Comarca: Marília**

**Voto nº 0593**

Ementa: DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. CONTRATO BANCÁRIO. FRAUDE ELETRÔNICA. EMPRÉSTIMOS E TRANSFERÊNCIAS VIA PIX NÃO RECONHECIDOS. FORTUITO INTERNO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. DANOS MORAIS NÃO CONFIGURADOS. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação cível interposta por BANCO BRADESCO S/A contra sentença que julgou procedentes os pedidos formulados por Mariza Freneda Medeiros e Adão Fausto Pinto Medeiros para declarar a inexigibilidade de contratos de empréstimo e de transferências via Pix realizados fraudulentamente, determinar a restituição de valores debitados e encargos, cancelar débitos decorrentes do uso do cheque especial e condenar o réu ao pagamento de indenização por danos morais. O banco sustenta a regularidade das transações realizadas mediante uso de senha pessoal, a inexistência de falha na prestação do serviço e a ocorrência de culpa exclusiva da vítima, pleiteando a improcedência dos pedidos.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. Há duas questões em discussão: (i) definir se houve falha na prestação do serviço bancário apta a ensejar a responsabilidade objetiva da instituição financeira por empréstimos e transferências via Pix realizados mediante fraude; (ii) estabelecer se os fatos narrados configuram dano moral indenizável.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. A relação jurídica estabelecida entre as partes é de consumo, incidindo os arts. 2º e 3º do CDC e a Súmula 297 do STJ, o que atrai a responsabilidade objetiva do fornecedor nos termos do art. 14 do CDC.

4. A teoria do risco do empreendimento impõe à instituição financeira o dever de suportar os riscos inerentes à atividade bancária digital, inclusive fraudes praticadas por terceiros, caracterizando fortuito interno, conforme Súmula 479 do STJ e art. 927, parágrafo único, do CC.

5. Os logs de acesso demonstram múltiplos acessos a partir de onze endereços de IP distintos, concentrados em localidade diversa do domicílio dos autores, evidenciando

anomalia apta a acionar mecanismos de segurança.

6. A contratação de dois empréstimos e a realização de cinco transferências via Pix, totalizando aproximadamente R\$ 20.000,00 em curto intervalo de tempo, destoam do histórico financeiro dos autores, revelando movimentação atípica que deveria ter sido bloqueada ou submetida a verificação adicional.

7. A autorização automática de operações manifestamente incompatíveis com o perfil da correntista idosa evidencia falha na prestação do serviço, por ausência de segurança adequada, nos termos do § 1º do art. 14 do CDC.

8. A alegação de culpa exclusiva da vítima não afasta a responsabilidade objetiva da instituição financeira, pois o risco de fraude integra a própria dinâmica da atividade bancária.

9. Prejuízos materiais decorrentes das operações fraudulentas impõem a declaração de inexigibilidade dos débitos, a restituição dos valores indevidamente debitados e o cancelamento dos encargos correlatos.

10. Os fatos narrados não configuram violação à honra objetiva ou subjetiva dos autores, mas mero aborrecimento decorrente de dano patrimonial, insuficiente para caracterizar dano moral indenizável, conforme entendimento jurisprudencial desta Corte.

#### IV. DISPOSITIVO E TESE

11. Recurso parcialmente provido.

Tese de julgamento: 1. As instituições financeiras respondem objetivamente por fraudes eletrônicas praticadas por terceiros quando evidenciada falha na prestação do serviço, por se tratar de fortuito interno inerente à atividade bancária. 2. A realização de operações manifestamente atípicas, incompatíveis com o perfil do consumidor, impõe ao banco o dever de bloqueio ou verificação adicional, sob pena de responsabilização. 3. A mera ocorrência de fraude com prejuízo patrimonial, sem ofensa à honra ou à dignidade da vítima, não configura dano moral indenizável.

Dispositivos relevantes citados: CF/1988, art. 1º, III; CDC, arts. 2º, 3º e 14, § 1º; CC, art. 927, parágrafo único; CPC, art. 487, I.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula 297; STJ, Súmula 479; TJSP, Apelação nº 0218927-41.2011.8.26.0100, Rel. Des. Ademir Benedito, j. 21/10/2013; TJSP, Apelação Cível nº 1034936-88.2024.8.26.0100, Rel. Des. Marcia Tessitore, j. 31/10/2025; TJSP, Apelação Cível nº 1015542-71.2024.8.26.0011, Rel. Des. Guilherme Santini Teodoro, j. 31/10/2025.

**VISTOS.**

Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença de primeiro grau (fls. 375/380), cujo relatório se adota, com o seguinte dispositivo: “*Ante o exposto, JULGO PROCEDENTES os pedidos formulados por MARIZA FRENEDA MEDEIROS e ADÃO FAUSTO PINTO MEDEIROS em face de BANCO BRADESCO S/A, com fundamento no artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil, para: a) CONFIRMAR as tutelas de urgência deferidas às fls. 95 e 361; b) DECLARAR a inexigibilidade dos débitos oriundos dos contratos de empréstimo nº 519431186 e nº 519449744 (fls. 42/53), contratados fraudulentamente em nome da autora Mariza Freneda Medeiros em 14/01/2025; c) DECLARAR a inexigibilidade dos débitos relativos às transferências via Pix realizadas fraudulentamente em 14/01/2025, nos valores de R\$ 5.100,00, R\$ 4.700,00, R\$ 4.900,00 e R\$ 4.500,00 (fls. 91) da conta da autora Mariza, e R\$ 400,00 (fls. 92) da conta do autor Adão; c) CONDENAR o banco réu a restituir à autora Mariza Freneda Medeiros a quantia de R\$ 862,66, debitada indevidamente de seu saldo, corrigida monetariamente pelo IPCA-E desde o desembolso (14/01/2025) e acrescida de juros de mora pela SELIC desde a citação; e d) CONDENAR o banco réu a cancelar os débitos relativos ao uso do limite de cheque especial decorrentes das transferências fraudulentas (R\$ 4.994,17 na conta da autora Mariza e R\$ 400,00 na conta do autor Adão), bem como a restituir aos respectivos autores todos os encargos (juros remuneratórios, moratórios, IOF, etc.) comprovadamente pagos em decorrência desses débitos indevidos (fls. 73/78, 80), a serem apurados em liquidação de sentença, corrigidos monetariamente pelo IPCA-E desde cada pagamento indevido e acrescidos de juros de mora pela SELIC desde a citação; e e) CONDENAR o banco réu a pagar indenização por danos morais, no valor total de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), sendo R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) para a autora Mariza Freneda Medeiros e R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) para o autor Adão Fausto Pinto Medeiros, corrigidos monetariamente pelo IPCA-E e acrescidos pela SELIC, ambos contados desta sentença.*”

Recorre o réu alegando, em síntese, a regularidade das transações e dos contratos celebrados mediante o uso de senha pessoal, inexistindo falha na prestação de serviço, bem como que as transações impugnadas não destoam do perfil histórico, tampouco do limite estabelecido pela autora; que o golpe decorreu de culpa exclusiva dos clientes e de terceiros, não havendo que se falar na existência de danos materiais ou morais. Pleiteou a improcedência dos pedidos.

Contrarrazões às fls. 401/408

Recurso tempestivo e com requisitos de admissibilidade devidamente atendidos.



É o relatório.

### **PASSO A VOTAR.**

O recurso merece parcial provimento.

A controvérsia insere-se, de forma inequívoca, no âmbito das relações de consumo, subsumindo-se aos arts. 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor. De um lado, a parte autora, pessoas físicas, idosas e destinatárias finais do serviço bancário; de outro, a instituição financeira, fornecedora profissional de serviços altamente especializados. Trata-se de enquadramento que não comporta controvérsia, já sedimentado na jurisprudência pátria, inclusive por meio da Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça.

A incidência do CDC atrai, como corolário lógico, a responsabilidade objetiva do fornecedor (art. 14), fundada na teoria do risco do empreendimento. Quem auferir os benefícios econômicos da atividade bancária — especialmente na era digital, marcada pela massificação de operações eletrônicas — deve suportar os ônus inerentes aos riscos que ela própria cria e potencializa. Não se trata de penalização, mas de coerência sistêmica.

No caso concreto, a falha na prestação do serviço revela-se manifesta.

A tese defensiva sustenta a regularidade das transações pelo simples fato de terem sido realizadas mediante uso de senha pessoal, bem como a inexistência de desvio em relação ao perfil da coautora correntista. Todavia, tal argumento, se levado às últimas consequências, esvaziaria completamente o dever de segurança que incumbe às instituições financeiras. Bastaria a digitação de senha — ainda que obtida por engenharia social — para excluir qualquer responsabilidade do banco, tornando inócuos os sofisticados sistemas de detecção de fraude que o próprio mercado anuncia como diferencial competitivo.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Os logs de acesso do dia 14/01/2025 evidenciam múltiplos acessos originados de onze endereços de IP distintos, concentrados majoritariamente na região de Osasco/SP — localidade absolutamente dissociada do domicílio dos autores, residentes em Marília/SP. Essa discrepância geográfica, por si só, já representaria forte indicativo de anomalia.

Some-se a isso o encadeamento das operações realizadas em curto intervalo temporal: dois contratos de empréstimo e cinco transferências via Pix, totalizando aproximadamente R\$ 20.000,00 em cerca de uma hora. Trata-se de movimentação flagrantemente incompatível com o histórico financeiro dos autores. A maior operação anterior da correntista pouco ultrapassava R\$ 2.000,00 - enquanto o segundo autor utilizava a conta basicamente para recebimento de aposentadoria e transações modestas.

Ignorar esse conjunto probatório significaria admitir que o sistema antifraude da instituição é incapaz de detectar o mais elementar padrão de anomalia.

A vulnerabilidade do sistema, evidenciada pela autorização automática de operações absolutamente destoantes do perfil da correntista idosa, configura inequívoca falha na prestação do serviço. O risco de fraudes dessa natureza integra o chamado *fortuito interno* — inerente à própria dinâmica da atividade bancária digital —, não sendo apto a romper o nexo causal.

Ademais, o sucesso do golpe decorreu da utilização de informações pessoais e bancárias que conferiram aparência de legitimidade ao contato estabelecido com a autora. Tal circunstância evidencia fragilidade na proteção de dados e no dever de sigilo, pilares estruturais da confiança depositada pelo consumidor na instituição financeira.

Não se pode olvidar que os autores são pessoas idosas, circunstância que acentua sua hipervulnerabilidade técnica e informacional. A Constituição Federal erige a dignidade da pessoa humana a fundamento da República, e o ordenamento jurídico impõe especial tutela à população idosa. Exigir desses consumidores o mesmo grau de autodefesa tecnológica que se espera de uma instituição financeira dotada de complexos sistemas de monitoramento seria inverter a lógica protetiva do microsistema consumerista.

Nesse contexto, correta a conclusão do Juízo de origem, ao reconhecer a falha do serviço e a consequente responsabilidade do banco réu.

A omissão em detectar e bloquear operações manifestamente atípicas viola o dever de segurança que constitui elemento essencial —e não acessório— do contrato bancário contemporâneo. A confiança dos consumidores na integridade do sistema é o próprio alicerce da intermediação financeira. Quando essa confiança é quebrada por deficiência do mecanismo de proteção, emerge o dever de reparar.

Ademais, vale salientar que a fraude praticada por terceiro não constitui causa excludente da responsabilidade do fornecedor, pois compõe o risco próprio de sua atividade, pela qual é objetivamente responsável. A rigor, o risco de fraude é criado pela instituição financeira ao ofertar o serviço ao mercado.

Nítida, portanto, a falha do banco no caso em apreço, posto que os serviços não foram prestados com a segurança que razoavelmente era de se esperar pelos consumidores, especialmente por permitir transações com aparência de ilegalidade, envolvendo valor expressivo e em completa dissonância com o perfil da parte autora.

Caracterizado, assim, o defeito na prestação do serviço na forma do § 1º do artigo 14 do CDC: *“o serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar (...).”*

A alegação de culpa exclusiva da vítima não é suficiente para afastar a responsabilidade objetiva do recorrente, conforme art. 14 do CDC e Súmula 479 do STJ, segundo a qual: *“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”*.

Aplica-se ao caso invariavelmente a teoria do risco profissional. Consoante lição de Carlos Roberto Gonçalves, *“A teoria do risco profissional funda-se no pressuposto de que o banco, ao exercer sua atividade com fins de lucro, assume o risco dos danos que vier a causar. A responsabilidade deve recair sobre aquele que aufere os cômodos (lucros) da atividade, segundo basilar princípio da teoria objetiva: Ubi emolumentum, ibi onus.”* (Responsabilidade Civil, Saraiva, 2005, p. 347).

Assim, a responsabilidade do réu advém do risco da sua atividade, nos termos do artigo 927, parágrafo único, do Código Civil (*“haverá obrigação de reparar o dano, independentemente de culpa, nos casos especificados em lei, ou quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco para os direitos de outrem”*).

Dessa forma, ainda que decorrente de fraude, deve o banco ressarcir o prejuízo sofrido pela parte autora, posto que se trata de um fortuito interno, sendo um risco inerente à própria atividade.

O pedido de indenização por danos morais, de sua vez, deve ser afastado. Efetivamente, não se pode negar que a situação vivenciada pela parte autora lhe tenha trazido incômodos, mas nada que tenha ultrapassado os aborrecimentos da vida. Os fatos por ela narrados não causam sensação vexatória e humilhante de desprezo, nem ofendem sua honra objetiva e subjetiva, imprescindível para a configuração do dano moral; mas sim mero dano patrimonial.

Não se nega que tenha havido uma decepção, um desconforto ao ver expropriado o valor de sua conta. Contudo, o fato produziu apenas a sensação de desconforto ou aborrecimento, mas sem lesão da personalidade moral que se traduz por dor intensa, elevada vergonha, injúria moral etc. (nesse sentido: **Tribunal**



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

de Justiça do Estado de São Paulo, 21ª Câmara de Direito Privado, Apelação nº 0218927-41.2011.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, Rel. Des. ADEMIR BENEDITO, j. 21/10/2013).

Aliás, em nenhum momento a imagem, a honra e o prestígio da autora foram abalados junto à comunidade.

Esse entendimento, é pacífico nesta E. Segunda Turma:

*"DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. TRANSAÇÕES VIA PIX NÃO RECONHECIDAS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. DANO MORAL CONFIGURADO. A controvérsia recursal envolve fraude conhecida como "golpe da falsa central de atendimento", realizou transferências bancárias no montante de R\$ 23.980,31 para contas de terceiros, induzida por estelionatários que se passaram por representantes do banco réu. Sentença de procedência para condenar o demandado à restituição integral dos valores subtraídos (23.980,31) e ao pagamento de R\$ 6.000,00 a título de danos morais. O recurso sustenta ausência de falha no serviço e culpa exclusiva da autora. RAZÕES DE DECIDIR: responsabilidade objetiva das instituições financeiras, que devem adotar mecanismos eficazes de segurança e prevenção de fraudes, especialmente em transações atípicas de alto valor. A jurisprudência pacífica do TJSP reconhece o dever de bloqueio de operações incompatíveis com o perfil do consumidor, conforme reiterado no precedente da Apelação Cível nº 1000848-89.2023.8.26.0704. A ausência de resposta adequada do banco, aliada ao padrão reiterado da fraude e à hipervulnerabilidade da consumidora, configura falha na prestação do serviço. Danos morais afastados. Mantida a correção monetária e os juros nos termos da Lei nº 14.905/2024. DISPOSITIVO: RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO." (TJSP; Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Apelação Cível nº 1034936-88.2024.8.26.0100; da Comarca da Capita., Rel. Des. MARCIA TESSITORE; J. 31/10/2025).*

*"CONTRATO BANCÁRIO. Conta corrente. Golpe da falsa central de atendimento. Sentença de improcedência. Inconformismo da autora. Sedizente preposto do banco que, valendo-se do número oficial da instituição financeira, entra em contato telefônico com a autora e, a pretexto de operações suspeitas, induz o fornecimento de informações pessoais para realização de transferência de valores para terceiros. Falha na prestação do serviço do banco por falta de medidas de segurança: vulnerabilidade do sistema bancário e ausência de bloqueio de transferência atípica. Inexistência de culpa concorrente. Telefonema que partiu do número utilizado pela gerência da agência da autora, a sugerir regularidade das orientações fornecidas. Responsabilidade objetiva e caso fortuito interno reconhecidos (Súmula 479 do STJ). Danos patrimoniais evidenciados. Restituição do valor indevidamente transferido. Repetição do indébito em dobro. Descabimento. Inocorrência de cobrança indevida e pagamento em excesso.*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*Danos morais inexistentes. Falta de provas de ofensa à dignidade da consumidora em razão da momentânea indisponibilidade do dinheiro ou da demora ou resistência do réu em resolver a questão. Recurso provido em parte.* (TJSP; Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Apelação Cível nº 1015542-71.2024.8.26.0011; da Comarca de São Paulo; Rel. Des: GUILHERME SANTINI TEODORO; J. 31/10/2025).

Ante o exposto, pelo meu voto, ***DOU PARCIAL PROVIMENTO*** ao recurso, para afastar a indenização por dano moral.

Em razão do provimento parcial do apelo, arcará o apelante com 70% das verbas de sucumbência e a parte apelada com os outros 30%, ficando os honorários advocatícios mantidos tal como fixados em primeiro grau, observada a gratuidade de justiça conferida aos autores.

**MÁRCIO BONETTI**  
**Relator**