



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000198040

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível n° 1004850-89.2024.8.26.0309, da Comarca de Jundiaí, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelado ALESSANDRA SIQUEIRA DA SILVA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 13ª Câmara de Direito Privado 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 Exmos. Desembargadores ANA DE LOURDES COUTINHO SILVA DA FONSECA (Presidente), HERALDO DE OLIVEIRA E FRANCISCO GIAQUINTO.

São Paulo, 10 de março de 2026.

ANA DE LOURDES COUTINHO SILVA DA FONSECA
Relatora
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO N° : 48433
APEL.N° : 1004850-89.2024.8.26.0309
COMARCA: JUNDIAÍ
APTE. : BANCO BRADESCO S/A.
APDA. : ALESSANDRA SIQUEIRA DA SILVA

EMENTA: DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO.
RESPONSABILIDADE CIVIL. PARCIAL
PROVIMENTO.

I. Caso em Exame

A autora alegou ter sido vítima de fraude bancária, com contratação de empréstimos sem seu consentimento. O banco réu defendeu a regularidade das operações, afirmando que a autora forneceu seus dados pessoais.

II. Questão em Discussão

A questão em discussão consiste em determinar a responsabilidade do banco réu pela fraude ocorrida.

III. Razões de Decidir

O banco não demonstrou a regularidade das operações nem a culpa exclusiva da autora, configurando-se a responsabilidade objetiva do banco por falha na prestação do serviço. Não demonstrou que a transação era compatível com o perfil de consumo da autora, tampouco adotou medidas para averiguar a operação suspeita.

O valor de R\$10.000,00 foi subtraído do montante liberado pelo banco, não cabendo restituição à autora, sob pena de enriquecimento sem causa.

IV. Dispositivo e Tese

Recurso parcialmente provido.

Tese de julgamento: A responsabilidade objetiva do banco por falhas na segurança bancária é configurada mesmo em casos de fraude por terceiros.

Legislação Citada: CC, art.927, p.único; CPC, art.344.

Jurisprudência Citada: STJ, REsp nº 1.197.929 - PR, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, j. 24/08/2011; TJSP, Apelação Cível 1003992-17.2021.8.26.0292, Rel. Luis Fernando Camargo de Barros Vidal, j. 27/07/2022.

Irresignado com o teor da respeitável



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

sentença proferida às fls.531-535, complementada às fls.622, que julgou parcialmente procedentes pedidos de declaração de nulidade de contratos de empréstimo, restituição do pagamento de um boleto e de indenização por dano moral, apela o réu, Banco Bradesco S/A (fls.625-632).

Sustenta, em apertada síntese, a ausência de falha na prestação do serviço bancário, configurada a culpa exclusiva da autora no aperfeiçoamento da fraude, cometida por engenharia social (*spoofing*).

Alega que todas as transações foram realizadas por *internet banking* com uso de *token* e seguiram a jornada de segurança padrão da plataforma.

Afirma que deve ser reconhecida, ao menos, a culpa concorrente da autora, bem como que se faz necessário autorizar a correta compensação da condenação em relação aos valores que foram disponibilizados a ela.

Defende que o dano moral não ficou configurado no presente caso.

Pleiteia, por fim, a reforma da r.sentença apelada.

Contrarrazões às fls.625-632.

Recurso bem processado.

É o relatório.

O recurso comporta parcial provimento.

A autora ingressou com a presente demanda alegando que, em 24 de janeiro de 2024, recebeu uma chamada telefônica identificada com o número de agência



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

bancária do réu e que informava a realização de empréstimos em sua conta.

Com efeito, está demonstrado nos autos que houve a contratação de dois empréstimos nessa data, com a liberação de R\$32.291,64 e R\$9.500,00 na conta da autora.

Narrou que houve tentativa de transferir os valores por meio de transferência *pix* no valor de R\$42.000,00; no entanto a transação foi bloqueada pelo banco às 17h31, o que igualmente se encontra demonstrado em fls.78.

Em seguida, afirmou que houve ainda o pagamento de um boleto no valor de R\$10.000,00, o que se observa demonstrado às fls.79.

Comunicado da fraude, o banco teria, então, se reapropriado dos valores mutuados por meio de duas transações R\$22.186,00 e R\$9.604,77, mas mantendo ativo o contrato de empréstimo.

Tais fatos igualmente podem ser observados por meio da prova documental (fls.81 e 109

O réu, por sua vez, apresentou contestação intempestiva, operando-se a sua revelia e presumindo-se verdadeiros os fatos alegados pela autora (CPC, art.344).

Ademais, na hipótese em exame, fica clara a situação de vulnerabilidade do consumidor, da qual decorre a sua hipossuficiência técnica, pois o banco é quem detém o domínio da informação.

Logo, cabia à instituição financeira



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

demonstrar a regularidade dos empréstimos contratados, bem como a configuração de algum elemento de convicção excludente da sua responsabilidade, ônus que lhe cabia e do qual não se desincumbiu.

Conforme demonstram os documentos foram realizadas contratações de empréstimos em nome da autora, somando R\$41.791,64.

Ainda é possível verificar que houve tentativa de transferir o montante por meio de *pix*, o que foi bloqueado pelo banco.

Mas, em seguida, foi realizado o pagamento de um boleto no valor de R\$10.000,00.

Nota-se a veemente oposição da autora, que informou que os empréstimos seriam fraudulentos, o que inclusive levou o banco a reaver o valor de R\$22.186,00 e R\$9.604,77.

Como se vê, os elementos de prova trazidos aos autos do processo corroboram a narrativa da autora, conferindo-lhe verossimilhança.

Verifica-se que as operações se realizaram em valores de montante considerável em curto espaço de tempo.

Ademais, a fraude bancária decorrente da prática de crime não necessariamente afasta a responsabilidade objetiva do agente financeiro perante o consumidor, pois há ilícitos criminais que se inserem no risco da atividade; inclusive por serem, também, ilícitos civis.

É nesse sentido o enunciado da Súmula 479

do Colendo Superior Tribunal de Justiça, que 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**" (destacamos).

A esse respeito, o seguinte precedente do Superior Tribunal de Justiça, proferido em julgamento de recurso paradigma (CPC, art. 543-C):

"RECURSO ESPECIAL REPRESENTATIVO DE CONTROVÉRSIA. JULGAMENTO PELA SISTEMÁTICA DO ART. 543-C DO CPC. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS. DANOS CAUSADOS POR FRAUDES E DELITOS PRATICADOS POR TERCEIROS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. RISCO DO EMPREENDIMENTO. 1. Para efeitos do art. 543-C do CPC: **As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, abertura de conta-corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos -, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno. 2. Recurso especial provido**" (REsp nº 1.197.929 - PR (2010/0111325-0), Rel. Min. LUIS FELIPE SALOMÃO, j. 24/08/2011, publicado no DJE em 12/09/2011, sem destaques no original).

Dessa forma, em decorrência da sua responsabilidade objetiva (Código Civil, art.927, par.único), a ocorrência de fraude não exime o banco do dever de indenizar terceiros de boa-fé que sofreram prejuízo.

O fato de as operações se realizarem com senha, por si só, não exime os bancos de sua responsabilidade, tendo em vista o "risco da atividade, pois a instituição financeira precisa se precaver a fim de evitar golpes desta natureza, cada vez mais



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

frequentes no país" (REsp n. 1.995.458/SP, **relatora Ministra Nancy Andrichi**, Terceira Turma, julgado em 9/8/2022, DJe de 18/8/2022).

No mesmo sentido, em caso análogo, envolvendo também a utilização do número da central de atendimento do banco réu para perpetração do golpe, decidiu este Egrégio Tribunal de Justiça:

"Ação de indenização por danos materiais e morais. Golpe do falso funcionário. Autora que induzida a erro realizou os procedimentos solicitados por terceiro. Responsabilidade objetiva da instituição financeira em razão da posse das informações bancárias pelo terceiro, bem como da utilização da linha telefônica do banco. Falha na prestação do serviço. Súmula nº 479 do C. STJ e Art. 14 do CDC. Inexistência de prova de culpa exclusiva do consumidor. Dano moral configurado. Indenização fixada em R\$ 5.000,00. Termo inicial dos juros de mora que deve ser a data da citação, diante da existência de relação contratual. Procedência da ação mantida. Recurso do réu improvido. Recurso adesivo da autora provido a fim de reconhecer a ocorrência do dano moral".

(TJSP; Apelação Cível 1003992-17.2021.8.26.0292; Relator (a): **Luis Fernando Camargo de Barros Vidal**; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Foro de Jacareí - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/07/2022; Data de Registro: 27/07/2022)

Cabia ao réu, como dito, demonstrar a regularidade da sua conduta, bem como a culpa exclusiva da consumidora, ônus do qual não se desincumbiu.

De fato, foi o mau funcionamento na segurança da liberação das operações que possibilitou, de forma definitiva, que a fraude operasse seus efeitos, de modo que igualmente não se vislumbra hipótese de culpa concorrente.

Por qualquer ótica que se adote -



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

causalidade adequada ou causalidade direta –, foi a falha no sistema de segurança bancário que propiciou a consumação da fraude, pois, repita-se, tal falha não impossibilitou a consumação de operações suspeitas, inexistindo demonstração de que seriam compatíveis com o padrão até então adotado.

Tivesse sido constatado pelo banco que as operações – consideradas as circunstâncias em que ocorreram – não eram compatíveis com o padrão de consumo da correntista, o prejuízo não teria ocorrido.

Destaque-se no caso que, houve inclusive o bloqueio de uma tentativa de *pix* às 17h31 e, mesmo assim, o banco acabou liberando o pagamento do boleto de valor expressivo logo depois.

O réu, além de apresentar contestação intempestiva, **não** trouxe aos autos do processo elementos de convicção que efetivamente demonstrassem a regularidade das transações como decorrentes da vontade consciente da autora, diante da sua negativa e da verossimilhança de suas alegações.

Nesse contexto, realizada a contratação de empréstimos em expressivo valor, bem como a imediata tentativa de sua transferência, com a pulverização da destinação dos recursos, fica claramente evidenciada a ocorrência de fraude.

Cabia à instituição financeira ré disponibilizar, em seus sistemas, mecanismos de alerta ou de bloqueio para transações suspeitas, sobretudo considerando-se a automação do atendimento.

O monitoramento das transações bancárias

é providência inerente à atividade bancária, estando compreendida em seus riscos.

Isto porque: **(i)** aos bancos, incumbe a guarda e a vigilância dos valores neles depositados; **(ii)** as instituições bancárias, com o intuito de captar clientela, disponibilizam tecnologias para a realização de transações à distância. Evidente, portanto, que devem prover essas tecnologias com mecanismos de segurança compatíveis com a necessidade de conferência de autenticidade e idoneidade da transação; **(iii)** diversos diplomas normativos, como a legislação atinente aos crimes de lavagem de capitais, impõem às instituições financeiras tal monitoramento, de maneira que não lhes é estranha a obrigação de vigilância sobre as operações bancárias.

Assim, a elaboração de um perfil de correntista, longe de significar uma *curatela* sobre os correntistas, é impositiva e constitui relevante ferramenta de prevenção de riscos e de ilicitudes no âmbito da atividade bancária.

Não há, portanto, demonstração de que as operações contestadas teriam sido realizadas pela titular ou de que teria ela colaborado de forma definitiva para o seu aperfeiçoamento.

Dessa forma, deve ser mantida a sentença que reconheceu a nulidade dos empréstimos, com a inexigibilidade de suas prestações.

Quanto à devolução do valor referente ao boleto, entretanto, a sentença comporta reforma.

O valor de R\$10.000,00 foi subtraído



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

justamente do montante que foi liberado pelo banco na conta da autora, de modo que não faz ela jus a restituição alguma, sob pena de se configurar o seu enriquecimento sem causa.

Observadas as restituições já realizadas por meio da conta da autora, no valor de R\$22.186,00 e R\$9.607,77, bem como o valor subtraído pelos fraudadores, R\$10.000,00, conclui-se que a autora foi restituída ao estado em que se encontrava no momento anterior à fraude, não experimentando prejuízo material que comporte indenização.

Por sua vez, diante do desgaste físico, emocional e psíquico gerado pela má prestação dos serviços bancários, especialmente daquele concernente ao dever de segurança, oriunda dos empréstimos fraudulentos, correto o reconhecimento da configuração do dano moral reclamado.

Não bastasse, houve negativação da dívida decorrente do empréstimo fraudulento por duas vezes (fls.471 e 516) e é entendimento pacífico do Colendo Superior Tribunal de Justiça que, *"nos casos de protesto indevido de título ou inscrição irregular em cadastros de inadimplentes, o dano moral configura-se 'in re ipsa', prescindindo de prova"* (AgRg no REsp 860.704/DF, Rel. Ministro **PAULO DE TARSO SANSEVERINO**, TERCEIRA TURMA, julgado em 12/04/2011, DJe 19/04/2011).

Evidente, assim, o transtorno experimentado pela autora, atingidos sua tranquilidade e sua honra, aspectos que caracterizam desdobramentos de seu direito de personalidade e de sua dignidade humana.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Desse modo, diante do evidente desgaste físico, emocional e psíquico gerado pela má prestação dos serviços bancários, e do sofrimento gerado, correto o reconhecimento do alegado dano moral, passível de indenização.

Diante de todo o exposto, **dá-se parcial provimento** ao recurso, apenas para julgar improcedente o pedido de indenização por dano material no valor de R\$10.000,00; mantida, no mais, a r.sentença de primeiro grau.

Observada a sucumbência recíproca, arcará cada parte com a metade das custas do processo, bem como com o pagamento de honorários ao patrono da parte contrária.

Mantido o arbitramento em desfavor do banco como na sentença, fica a autora condenada ao pagamento de honorários ao advogado do réu no valor de 10% do proveito econômico obtido com a improcedência do pedido de indenização por dano material (R\$1.000,00).

ANA DE LOURDES COUTINHO SILVA DA FONSECA

Relatora