



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000040426

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1005806-73.2025.8.26.0664, da Comarca de Votuporanga, em que é apelante/apelado BANCO BRADESCO S/A, é apelada/apelante IDA ANTONIA SEGURA GARCIA MORELI (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VII (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento aos recursos. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores J. M. RIBEIRO DE PAULA (Presidente sem voto), GUSTAVO SANTINI TEODORO E MARCIA REZENDE BARBOSA DE OLIVEIRA.

São Paulo, 3 de fevereiro de 2026.

FABIANA CALIL CANFOUR DE ALMEIDA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº 228

APELAÇÃO Nº 1005806-73.2025.8.26.0664

COMARCA: VOTUPORANGA (1ª VARA CÍVEL)

APELANTES/APELADOS: BANCO BRADESCO S/A E IDA ANTÔNIA SEGURA GARCIA MORELI

JUIZ DE PRIMEIRO GRAU: REINALDO MOURA DE SOUZA

APELAÇÃO CÍVEL - Bancários - Direito do consumidor - Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com reparação de danos - Golpe da falsa central de atendimento - Sentença de parcial procedência - Recurso de apelação do réu e adesivo da autora - Realização de empréstimos e transferência de valor para terceiro - Movimentações que destoam do perfil da autora - Situação de consumidora hipervulnerável - Falha na prestação de serviço por parte do réu - Danos morais caracterizados - Valor adequadamente arbitrado - Sentença mantida - Honorários advocatícios majorados - Apelação e recurso adesivo desprovidos

A sentença de fls. 76/77, cujo relatório é adotado, julgou parcialmente procedente a ação e reconheceu a sucumbência recíproca.

Apela o réu (fls. 80/109), buscando o provimento do recurso com reforma integral da sentença, uma vez que qualquer prejuízo eventualmente suportado pela autora não foi causado pela instituição bancária, motivo que afasta a sua responsabilidade com relação à obrigação de ressarcimento, ainda mais diante da total inexistência de danos materiais e morais, assim como de responsabilidade por fortuito externo ou de viabilidade na incidência ao caso concreto do teor da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça. Sucessivamente, requer sejam minorados os danos morais, com incidência de juros a partir da sentença e restituição na forma simples, além de postular compensação de valores, bem como correção e juros pela taxa Selic, com final condenação da parte adversa em honorários advocatícios e custas processuais.

Adesivamente, recorre a autora (fls. 117/124), buscando o provimento do recurso para majorar o valor do dano moral no importe sugerido de R\$10.000,00 (dez mil reais).

O recurso de apelação e o adesivo foram regularmente processados e respondidos (fls. 125/129 e 133/139).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Rejeita-se a preliminar de inadmissibilidade arguida a fls. 134/135,

uma vez que o recurso adesivo ofertado pela autora preenche os requisitos formais do artigo 1.010 do Código de Processo Civil e que suas razões estão a questionar os fundamentos utilizados na sentença no tocante ao arbitramento dos danos morais, nada estando, pois, a justificar o reconhecimento de sua imprestabilidade ou a caracterizar afronta ao princípio da dialeticidade.

No mais, o apelo e o adesivo não comportam acolhimento.

O MM. Juiz de primeiro grau dirimiu com acerto as controvérsias entre as partes, motivo pelo qual, na forma do que dispõe o artigo 252 do Regimento Interno deste Tribunal de Justiça (“Nos recursos em geral, o relator poderá limitar-se a ratificar os fundamentos da decisão recorrida, quando, suficientemente motivada, houver de mantê-la, apreciando, se houver, os demais argumentos recursais capazes de, em tese, infirmar a conclusão adotada no julgamento”), os fundamentos da sentença a seguir transcritos passam a integrar a presente decisão colegiada:

“(...) Estando presente a hipótese prevista no artigo 355, inciso I do Código de Processo Civil, julgo o feito no estado em que se encontra. A parte requerente relata que não contratou os empréstimos consignados n.ºs 505495892 (R\$8.000,00) e 505504646 (R\$13.181,98), nem o empréstimo pessoal n.º 505495713 (R\$7.132,59), todos datados de 17/07/2024 (fls. 22). Diz ter sido vítima de fraude (Falsa Central - fls. 36/37). O requerido, por sua vez, defendeu a regularidade das contratações por terem sido realizadas via aplicativo e com uso de senha, arguindo culpa exclusiva da autora. Ocorre que o demandado não se desincumbiu de seu ônus nos termos do artigo 373, inciso II do Código de Processo Civil, pois não demonstrou fato impeditivo ou extintivo do direito da autora. Desta forma, houve defeito na prestação do serviço prestado diante da concessão de empréstimos de montantes expressivos (R\$ 8.000,00 + R\$ 13.181,98 + R\$ 7.132,59) diante do valor auferido pela autora, à época, a título de benefício mensal (R\$ 1.412,00 - fls. 39). Restou incontroverso que a demandante, de fato, foi vítima de golpe, pois o golpista, logo após concretizar as contratações fraudulentas, realizou a transferência do valor de R\$ 10.000,00 via aplicativo (pix) a terceiro estranho (fls. 22). O requerido permitiu a contratação dos empréstimos sem o consentimento da autora, falhando na segurança e na coibição de fraudes em operações bancárias. Anote-se, inclusive, que o golpista possuía dados bancários da cliente, essenciais à concretização da fraude, fato que revela que a instituição bancária falhou na guarda destes dados. E sua responsabilidade é objetiva, na forma disposta pelo artigo 14, "caput", do Código de Defesa do Consumidor. O Egrégio Tribunal de Justiça de São Paulo assim já decidiu: "Apelação. Golpe do Falsa Central. Preposto da vítima que recebe ligação de suposto funcionário do banco-réu e a informação de tentativa de fraude em sua conta. Dando prosseguimento ao atendimento, a vítima é orientada a realizar procedimentos de segurança, momento em que ocorre o desfalque patrimonial. Relação de consumo caracterizada (arts. 2º e 3º do CDC). Ausência de provas dando conta da cautela e adoção de procedimentos de segurança suficientes para coibir a ocorrência de fraudes. Transações que envolvem valores expressivos e destoantes do perfil da autora. Teoria do risco da atividade. Responsabilidade objetiva. Necessidade de reparação do prejuízo material à autora. Dano moral afastado na origem. Sentença de procedência parcial da ação mantida por seus próprios fundamentos. RECURSO DO RÉU DESPROVIDO" [Apelação Cível 1066192-20.2022.8.26.0100; Relator (a): Paulo Sergio Mangerona; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau Turma IV (Direito Privado 2); Foro Central Cível 44.ª Vara Cível; Data do Julgamento: 12/09/2024; Data de Registro: 12/09/2024]. Objetiva que é a responsabilidade, o risco da atividade deve ser suportado pelo fornecedor, não podendo

ser repassado ao consumidor. Por esta razão, é medida impositiva as anulações dos contratos de empréstimos objetos da lide, de n°s 505495892(R\$ 8.000,00), 505504646(R\$ 13.181,98) e 505495713(R\$ 7.132,59), com a declaração de inexigibilidades dos débitos deles decorrentes, e devolução de eventuais valores já descontados e não estornados. Por fim, indubitosa que toda a situação causou preocupação e angústia que suplantam o mero aborrecimento, gerando danos morais. O valor de R\$ 5.000,00 é condizente com a situação experimentada de forma a coibir o comportamento repellido sem corresponder a um enriquecimento injusto. Logo, de rigor a parcial procedência do pedido. Posto isto, nos termos do artigo 487, inciso I do Código de Processo Civil, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE o pedido formulado na inicial. DECLARO as NULIDADES dos contratos de empréstimos n°s 505495892 (R\$ 8.000,00), 505504646 (R\$ 13.181,98) e 505495713 (R\$ 7.132,59), bem como inexigíveis os débitos deles decorrentes. CONDENO o banco requerido à restituição de eventuais valores descontados e não estornados dos contratos acima referidos, os quais deverão ser atualizados monetariamente desde a data de cada desconto, acrescido de juros de mora desde a citação. Ainda, CONDENO o réu ao pagamento do valor de R\$5.000,00 (cinco mil reais) a título de danos morais; essa quantia deve ser atualizada monetariamente desde a data desta sentença, acrescida de juros de mora de 1% ao mês, desde o evento danoso. Sendo a sucumbência recíproca, arcarão as partes proporcionalmente (metade) com as custas e despesas processuais, bem como com honorários advocatícios que fixo em 10% do valor da causa atualizado. Em caso de gratuidade, observe-se o disposto no artigo 98, § 3º do CPC. Oportunamente, arquivem-se. P.I.

Acrescenta-se aos sólidos fundamentos da sentença que, de fato, a prova documental evidencia a configuração da responsabilidade do réu pelos danos experimentados pela autora.

Conforme narrado na inicial, “a autora, uma senhora idosa, com 73 anos de idade, residente na cidade de Votuporanga, São Paulo, foi vítima de um ardiloso golpe perpetrado por meio do aplicativo de mensagens WhatsApp. Tal fraude consistiu na utilização indevida da imagem do Banco Bradesco S/A, por criminosos que se fizeram passar por atendentes da referida instituição financeira, com o intuito de ludibriar a autora e obter vantagens ilícitas. Os golpistas, valendo-se de artifícios engenhosos, induziram a autora a crer que estava em contato com representantes legítimos do banco, o que culminou na realização de dois empréstimos consignado em seu nome e mais um empréstimo pessoal, somando um valor total de R\$ 28.313,98 (vinte e oito mil, trezentos e treze reais e noventa e oito centavos), sem que houvesse qualquer consentimento ou anuência por parte da autora. A contratação do referido empréstimo foi realizada de forma eletrônica, sem a devida verificação de identidade e sem qualquer comprovação da vontade da demandante. Desta feita, a autora, que depende exclusivamente de sua aposentadoria para sua subsistência, viu-se surpreendida com descontos mensais em seu benefício previdenciário, decorrentes de um empréstimo que jamais solicitou ou autorizou. Tal situação gerou-lhe consideráveis prejuízos financeiros, uma vez que os valores descontados impactaram diretamente em seu orçamento mensal, restringindo sua capacidade de arcar com despesas básicas e essenciais. O modus operandi dos fraudadores consistiu na utilização de informações pessoais da autora, obtidas de forma ilícita, para a efetivação do contrato de empréstimo consignado junto ao Banco Bradesco S/A. A instituição financeira, por seu turno, falhou em adotar as medidas de segurança necessárias para impedir a concretização de tal fraude, permitindo que a contratação fosse realizada sem a



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

devida verificação de autenticidade e segurança. Em virtude de tais acontecimentos, a autora, ao perceber os descontos em sua aposentadoria, buscou esclarecimentos junto ao banco réu, ocasião em que foi informada da existência do empréstimo consignado em seu nome. Contudo, todas as tentativas de resolução amigável da situação restaram infrutíferas, obrigando a autora a buscar a tutela jurisdicional para ver seus direitos resguardados”.

Por sua vez, o boletim de ocorrência registrado em 18 de julho de 2024, noticia que “*Presente nesta Central de Flagrantes a vítima acima qualificada noticiando que na data de 17.07.2024, por volta das 15:00 recebeu uma ligação em seu celular de número (17)996785689, de mulher que informou ser funcionária do Bradesco de Osasco/SP, esta disse que o Bradesco desde o ano de 2022, vem cobrando taxa do cartão de crédito da vítima, que nunca foi usado, que motivo da ligação era pra ressarcimento dos valores indevidos. A suposta funcionária do Bradesco pediu para entrar no whatsapp e foi orientada por duas mulheres, sendo uma de Osasco e a outra de São Paulo, pediram pra vítima digitar sua senha do Bradesco, de quatro números, em seguida orientaram a digitar vários códigos, tendo esta realizados todos os procedimentos. Após realizar todos os procedimentos, foi informada pra que fosse ao Bradesco que o dinheiro já estava na conta. Que na data de hoje foi até o Bradesco e pediu ajuda para o funcionário Rafael e este retirou extrato da conta e informou que a mesma havia caído em golpe, pois foram vários empréstimos, num total de R\$28.000,00. Que foi realizado um pix via transferência para a pessoa de TALYSSA CHANTRE AREAS, valor de R\$10.000,00. Que se compromete em apresentar os prints relacionados aos fatos aqui tratados”.*

Nesse passo, a relação jurídica discutida nos presentes autos caracteriza típica relação de consumo, submetida, portanto, às disposições do Código de Defesa do Consumidor. Nos termos do artigo 14 do referido diploma legal, a responsabilidade do fornecedor de serviços é objetiva, respondendo este pela reparação dos danos causados aos consumidores em decorrência de defeitos relativos à prestação do serviço. O §1º do mesmo artigo conceitua serviço defeituoso como aquele que não oferece a segurança que legitimamente se espera, consideradas as circunstâncias pertinentes, tais como o modo de seu fornecimento, o resultado e os riscos razoavelmente esperados, além da época em que foi disponibilizado.

Dispõe ainda o §3º do artigo 14 que somente se exclui a responsabilidade do fornecedor se demonstrada a inexistência do defeito ou a ocorrência de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro. Contudo, no caso concreto, eventual conduta fraudulenta de terceiros encontra-se inserida nos riscos inerentes e previsíveis da atividade econômica desenvolvida pela instituição bancária.

Aplica-se, portanto, a teoria do risco-proveito, derivada do princípio da livre iniciativa (CF, artigos 1º, inciso IV, e 170), segundo a qual compete exclusivamente

ao fornecedor suportar os ônus decorrentes da exploração de atividade lucrativa no mercado, razão pela qual o dever de indenizar independe de culpa (CDC, artigo 14).

Nesse contexto, ao contrário do sustentado pelo réu, incide o entendimento consolidado na Súmula n. 479 do Superior Tribunal de Justiça, 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*”.

Assim, firmou-se no âmbito do Superior Tribunal de Justiça a orientação de que os bancos respondem objetivamente pelos danos decorrentes de condutas de terceiros que possam ser atribuídos a fortuito interno.

A respeito, a questão foi pacificada no Recurso Especial n. 1.197.929, julgado pelo rito dos Recursos Especiais Repetitivos: “*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” . g.n.*

Nesse passo, apenas a prova de inexistência do defeito na prestação dos serviços, de culpa exclusiva da vítima ou da existência de fortuito externo poderiam afastar a responsabilidade do banco réu.

O fortuito interno está intimamente ligado à atividade desenvolvida e prestada pela instituição financeira, como a contratação, liberação de crédito e utilização de seus sistemas eletrônicos.

No caso dos autos, verifica-se que a autora foi vítima do golpe da falsa central de atendimento, uma vez que atendeu um telefonema e seguiu todas as instruções do estelionatário para a contratação de empréstimos.

Caberia ao réu demonstrar a regularidade das transações mediante a observância do perfil do consumidor, bem como comprovar que as transações aqui refutadas (contratação de empréstimos e subsequente transferência de valor a terceiro no montante de R\$ 10.000,00) se enquadrariam no perfil da autora, considerando as particularidades atípicas em que ocorreram as contratações (empréstimos n°s 505495892 (R\$ 8.000,00), 505504646 (R\$ 13.181,98) e 505495713 (R\$ 7.132,59)) e transferência de valor (R\$ 10.000,00) todos expressivos, considerando, inclusive, o valor recebido pela autora, à época, a título de

benefício mensal, qual seja, R\$ 1.412,00 - fl. 39.

Nessa conformidade, as transações realizadas em tais circunstâncias, por si sós, seriam suficientes para que fosse detectado pelo sistema de segurança do serviço bancário que criminosos estavam tendo acesso aos dados da autora. Contudo, ao invés de bloquear as operações, o réu permitiu que as movimentações fossem realizadas.

Oportuno destacar, a esse respeito, o seguinte precedente jurisprudencial:

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, Ministra Relatora Nancy Andrichi, Terceira Turma, j. 12.09.2023) g.n.

As circunstâncias acima autorizam, pois, o desprovimento do recurso do réu, com conseqüente confirmação da sentença, a qual julgou parcialmente procedente a ação, declarando a nulidade dos contratos de empréstimos n.ºs 505495892 (R\$ 8.000,00), 505504646 (R\$ 13.181,98) e 505495713 (R\$ 7.132,59), bem como inexigíveis os débitos deles decorrentes, além de condenar a instituição bancária a restituir eventuais valores descontados e não estornados dos contratos acima referidos, os quais deverão ser atualizados monetariamente desde a data de cada desconto, acrescido de juros de mora desde a citação.

Não prospera também o recurso adesivo, segundo o qual, postulou a autora a majoração do valor dos danos morais. A quantia arbitrada na sentença (R\$ 5.000,00) se mostra adequada e proporcional ao dano, visto que presente a falha na prestação de serviços, não comportando alteração.

Assim, ratifica-se também a sucumbência como composta, arcando as partes proporcionalmente (metade) com as custas e despesas processuais, bem como com os honorários advocatícios em benefício da parte adversa arbitrados em 10% do valor atualizado da causa, cujo percentual, à luz do disposto no § 11 do artigo 85 do Código de Processo Civil, fica majorado para 11%, observada a condição da autora de beneficiária da justiça gratuita (fl. 45).

Ante o exposto, o voto é no sentido de se negar provimento à apelação e ao recurso adesivo.

FABIANA CALIL CANFOUR DE ALMEIDA
Juíza Substituta em 2º grau
Relatora



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO