



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000279470

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1006137-74.2025.8.26.0011, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelado BANCO BRADESCO S/A, é apelado/apelante ALCIDES EDÍLIO VALENTE.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo 4.0-T. IV (DP2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **NEGARAM PROVIMENTO ao recurso do réu e DERAM 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, 30 de março de 2026.

LÉA DUARTE
Relatora
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Recurso nº: 1006137-74.2025.8.26.0011
Apelante/Apelado: Banco Bradesco S/A
Apelado/Apelante: Alcides Edilio Valente
Foro e vara de origem: Foro Regional de Pinheiros/5ª Vara Cível

Ementa: DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. GOLPE DA FALSA CENTRAL. EMPRÉSTIMO NÃO RECONHECIDO. TRANSFERÊNCIAS BANCÁRIAS SEGUIDAS DE VALORES ELEVADOS E FORA DO PADRÃO DE CONSUMO. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO BANCO. RECURSO DO AUTOR PROVIDO. RECURSO DO RÉU DESPROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Ação de indenização por danos materiais e morais decorrente de golpe da "falsa central", no qual o autor, induzido por fraudadores que utilizaram o número oficial do banco, realizou transferências via PIX para devolver valores de empréstimo não contratado. A sentença julgou os pedidos parcialmente procedentes. O réu apelou pleiteando a improcedência total da ação ou a redução dos danos morais. O autor recorreu pleiteando o acolhimento integral dos danos materiais relativos às transferências efetuadas, que não haviam sido restituídas administrativamente.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. A questão consiste em saber se a instituição financeira responde pela falha de segurança que permitiu transações atípicas e o uso de seus canais oficiais por terceiros, ensejando o dever de restituir integralmente os valores e indenizar o dano moral.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. A responsabilidade do banco é objetiva (Súmula nº 479/STJ), abrangendo o fortuito interno relativo a fraudes de terceiros.

4. Houve falha no dever de segurança ao permitir transações sequenciais em valores elevados que destoavam do perfil de consumo do cliente.

5. O uso do número telefônico da agência e de dados sigilosos por fraudadores confirma o nexo causal com a atividade bancária.

IV. DISPOSITIVO E TESE

6. Recurso do réu desprovido. Recurso do autor provido para incluir a restituição integral das transferências (R\$ 60.000,00).

Tese de julgamento:

a) As instituições financeiras respondem objetivamente por danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros.

b) A realização de transações atípicas e o uso de canais oficiais por fraudadores evidenciam falha na prestação do serviço.”

Dispositivos relevantes citados: CDC, art. 14; STJ, Súmula nº 479. *Jurisprudência relevante citada:* STJ, REsp 1.199.782/PR (Tema 466), Rel. Min. Luis Felipe Salomão, j. 24.08.2011.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Trata-se de ação de indenização por danos materiais e morais em que o autor alega, em suma, que é correntista do banco requerido e que foi efetuado um empréstimo no valor de R\$ 60.000,00 de forma fraudulenta em sua conta bancária, tendo recebido ligação do número de atendimento oficial de sua agência bancária com informações detalhadas de sua movimentação financeira, recebendo orientações para devolução do valor e cancelamento do empréstimo, sendo induzido a realizar transferências via pix para tal fim. Após registro de boletim de ocorrência e requerimento administrativo, o requerido fez o cancelamento do empréstimo, mas não efetuou o estorno dos valores transferidos via pix. Argumenta que a fraude somente foi possível pela utilização de canal oficial do banco e pela posse, pelos fraudadores, de informações sigilosas. Ressalta, ainda, que o perfil das transações realizadas era absolutamente atípico, inclusive com movimentações superiores aos limites noturnos estabelecidos pelo Banco Central. Diante disso, requer a condenação do réu ao pagamento de R\$ 60.000,00 a título de danos materiais e R\$ 10.000,00 a título de danos morais.

Foi proferida sentença julgando parcialmente procedentes os pedidos para declarar a nulidade do contrato de empréstimo descrito na inicial, sendo inexigíveis os débitos dele decorrentes; condenar o requerido a devolver os valores indevidamente descontados de forma simples, além de pagar indenização por danos morais ao autor no valor de R\$ 6.000,00 (fls. 220/230).

O Banco apelou pretendendo, em suma, a reforma da sentença com a improcedência da ação, ou, subsidiariamente, o afastamento ou redução do valor indenizatório dos danos morais (fls. 250/261).

O autor interpôs Apelação pleiteando a reforma parcial da sentença para que seus pedidos iniciais sejam integralmente acolhidos, com a procedência dos danos materiais para restituição dos valores transferidos indevidamente de sua conta, já que houve estorno do lançamento do valor do empréstimo e ele efetuou resgates de valores oriundos de aplicações para que sua conta não ficasse negativa, suportando os prejuízos financeiros causados (fls. 267/283).

É o relatório.

Os argumentos apresentados pelo Banco requerido no seu recurso já foram devidamente analisados e rejeitados pela sentença, que deve ser integralmente ratificada, nos termos do art. 252 do Regimento Interno do TJ/SP, por não haver nenhum fundamento de fato ou de direito novo relevante a ser apreciado:

“(…)

Como visto, o autor busca a condenação do réu ao pagamento de indenização por danos materiais sofridos em decorrência de fraude, na contratação do empréstimo no valor de R\$60.000,00, seguida de transferências via PIX para os fraudadores pelos transtornos alegadamente sofridos.

O requerido, por sua vez, sustentou que as transações foram realizadas mediante utilização de senha de uso pessoal e intransferível e chave de segurança ou token, sem qualquer erro identificado na transação. Alega que o “spoofing” é técnica frequentemente utilizada em golpes virtuais para enganar as vítimas, mascarando a verdadeira identidade ou origem de uma mensagem, caracterizando-se como fortuito externo, com culpa exclusiva de terceiro e do autor.

Pela sistemática de nosso ordenamento processual, os fatos são narrados na petição inicial e assim devem ser impugnados na contestação. O art. 341 do Código de Processo Civil estabelece que incumbe ao réu manifestar-se precisamente sobre as

alegações de fato constantes da petição inicial, presumindo-se verdadeiras as não impugnadas.

A primeira premissa a ser estabelecida é que ao réu incumbe o ônus da impugnação dos fatos postos pela parte autora em sua inicial, sob pena de, não os impugnando, serem eles tidos por verdadeiros, atendidas as restrições feitas pelos três incisos do mencionado dispositivo da lei processual.

São fatos incontroversos, porque admitidos pelo requerido: a qualidade de cliente do autor, a fraude praticada por terceiros através do golpe da falsa central de atendimento, os valores creditados na conta do autor a partir da contratação do empréstimo no valor de R\$60.000,000 e transferidos para terceira pessoa desconhecida. Foram transferidos pela modalidade pix os valores de R\$9.990,00, R\$9.995,00, R\$29.000,00 e R\$11.015,00, isto é, o valor total do valor obtido com o empréstimo fraudulento (fl. 50).

Assim, resta perquirir a responsabilidade pelo evento e os valores visados a título de indenização por danos materiais e morais.

Aplica-se ao presente caso a Lei n. 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor), visto que estão caracterizadas as figuras do consumidor como destinatário fático, econômico e final da prestação (art. 2º) e do fornecedor de serviço (art. 3º).

A Súmula 297 do STJ estabelece que o Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras. Assim, a responsabilidade da ré é objetiva, consoante regra do artigo 14 do CDC: "O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos".

Neste sentido, a Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça: "As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias".

O dever de segurança, insito à responsabilidade objetiva, emerge do dever do fornecedor de evitar fraudes ou artifícios lesivos às movimentações financeiras de seus clientes, o que restou descumprido no presente caso, evidenciando-se a falha na prestação do serviço.

Embora a conduta do autor tenha colaborado para o evento danoso, fornecendo dados pessoais aos fraudadores, tal circunstância não basta para configurar fato exclusivo da vítima e excluir a responsabilidade da instituição financeira.

Houve falha na prestação do serviço pelo Banco requerido, especificamente no tocante ao sistema de segurança, que não impediu a efetivação das transações incompatíveis com o padrão de consumo do autor e realizadas de forma sequencial, logo após a liberação do empréstimo pessoal. A fraude decorreu de fato atribuível à instituição financeira, já que é de sua responsabilidade a instalação e manutenção de todo aparato do sistema e da segurança fornecida a seus clientes.

Nesse sentido tem-se os seguintes julgados do E. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo:

AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANO MATERIAL E MORAL. Parcial procedência da ação, afastado o pedido indenizatório. Apelo do réu. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. Legitimidade passiva da instituição financeira, nos termos da Súmula 297 do STJ. Transações realizadas pelos autores após ligação telefônica de suposto preposto do banco, que detinha seus dados pessoais e bancários. Transações realizadas fora do perfil do correntista. Evidente falha na prestação do serviço. Responsabilidade objetiva das instituições bancárias. Inteligência dos artigos 186, do Código Civil, e 14, do Código de Defesa do Consumidor e, ainda, da súmula nº 479, do C. Superior Tribunal de Justiça. Fraude constatada. Teoria do risco da atividade. Reconhecimento de nulidade das transações efetivadas e restituição de valores. Sentença mantida. Apelação não provida. (TJSP; Apelação Cível nº 1173424-23.2024.8.26.0100, Des. Relator(a): Jairo Brazil, Comarca: São Paulo, Órgão julgador: 19ª Câmara de Direito Privado,

Data do julgamento: 22/10/2025, Data de publicação: 22/10/2025).

"APELAÇÃO. Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com repetição do indébito em dobro e indenização por danos morais. Sentença de procedência. Inconformismo dos requeridos. Golpe bancário na habilitação de telefone celular denominado "Sim Swap". Responsabilidade objetiva por danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias (Súmula 479 do STJ). As casas bancárias, ao permitirem acesso remoto de contas, reduziram em muito o custo de sua atividade. Portanto, devem, em contrapartida, garantir ao usuário sistema eletrônico de maior segurança. Legitimidade passiva do Banco Votorantim configurada, pois participou da operação fraudulenta. Instituição que compõe a cadeia de fornecedores e deve responder pelos danos causados à consumidora. Repetição do indébito em dobro do valor cobrado em relação ao Banco Santander. Questão pacificada pela jurisprudência do C. STJ, quando do julgamento do EAREsp nº 676.608. Afastamento da condenação à repetição do indébito em dobro em relação ao Banco Votorantim. Inexistência de descontos relativos à fraude discutida nos autos na conta da autora junto à instituição apelante. Danos morais configurados. A falha de segurança dos requeridos gerou desconto de verba alimentar do nome do autor. Indenização fixada em R\$ 5.000,00, que não comporta redução. Ausência de pedido de majoração. Inviável a aplicação da taxa Selic em substituição a aplicação de juros moratórios de 1% ao mês e correção monetária pela tabela prática do TJ/SP. Sentença reformada em parte. Recurso do Banco Santander desprovido. Recurso do Banco Votorantim parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1042424-11.2022.8.26.0506; Relator (a): REGIS RODRIGUES BONVICINO; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ribeirão Preto - 10ª Vara Cível; Data do Julgamento: 04/09/2023; Data de Registro: 04/09/2023)" (sic e destacado aqui)

"APELAÇÃO. Ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com restituição de valores e indenização por danos morais e pedido de tutela de urgência. Recebimento de SMS no aparelho celular. Golpe bancário. Empréstimos fraudulentos realizados mediante o uso do aplicativo do Banco Bradesco e do Nubank e transferências via PIX. Sentença de procedência. Recurso do Banco Bradesco. A alegação de ilegitimidade passiva se confunde com o mérito e com ele é decidida. Operações desconhecidas realizadas mediante uso de senha pessoal e chave PIX. Instituição financeira que não demonstrou ter a autora realizado as operações negadas por ela. Gastos que fogem ao perfil de consumo da cliente e foram realizados, seguidamente, de forma atípica. Falha na prestação do serviço caracterizada. Dever de restituição dos valores. Responsabilidade objetiva das instituições financeiras. Incidência do art. 14 do CDC. Dano moral caracterizado. Dano in re ipsa. Desnecessidade de prova. "Quantum" indenizatório (R\$ 5.000,00) que está até aquém do costumeiramente arbitrado por esta Câmara. Sentença mantida. Honorários recursais. Recurso não provido. (TJSP; Apelação Cível 1115583-41.2022.8.26.0100; Relator (a): Décio Rodrigues; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 14ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/08/2023; Data de Registro: 29/08/2023)" (sic e destacado aqui)

Não há possibilidade de transferir para o cliente o ônus de eventuais falhas, cabendo à parte ré assegurar a inviolabilidade das operações bancárias, de tal sorte a evitar que seus clientes sejam captados por fraudadores. A fraude praticada por terceiros no âmbito de operações bancárias caracteriza caso fortuito interno. Assim, houve falha de segurança do Banco requerido, sendo o serviço prestado de forma defeituosa, já que não foi oferecida a segurança que o consumidor dele podia esperar, ao que a ré responde objetivamente pelos danos daí provenientes.

No tocante aos danos morais, tem-se que o requerido não empreendeu esforços para mitigar o dano suportado pelo autor, acarretando-lhe abalo moral, na medida em que teve valores retirados indevidamente de sua conta bancária por terceiro em fraude, aproveitando-se de falha na segurança do sistema do requerido.

O valor da indenização do dano moral deve ser suficiente para proporcionar a justa

compensação pelos transtornos narrados, não implicando enriquecimento sem causa, trazendo o caráter reprovador da conduta ilícita. Não se trata de mero aborrecimento, mas de transtorno e importunação, já que o autor teve que dispendir tempo e dinheiro para resolver a situação causada por terceiros fraudadores e o requerido, que não se certificou da autenticidade das operações realizadas em seu sistema. Soma-se a isso o fato de que a experiência tem demonstrado que, com alguma frequência, têm acontecido fatos como o relatado nos autos. Nesse sentido, tem o autor o direito à reparação pelos danos morais sofridos, diante do caráter coibitivo da condenação, a fim de se reprimirem novas condutas semelhantes ao presente caso.

O fundamento da reparabilidade pelo dano moral está em que, a par do patrimônio em sentido técnico, o indivíduo é titular de direitos integrantes de sua personalidade, não podendo conformar-se a ordem jurídica em que sejam impunemente atingidos. Procedendo à convergência dos caracteres consubstanciadores da reparação pelo dano moral, quais sejam, o punitivo, para que o causador do dano se veja castigado pela ofensa perpetrada, e o compensatório para a vítima, que receberá uma soma de dinheiro que lhe proporcione prazeres como contrapartida pelo mal sofrido, fixo a indenização devida pelo réu ao autor em R\$ 6.000,00 (seis mil reais), considerando os fatos narrados na inicial, a condição econômica do autor, o grau de culpa do réu, a inércia na solução do problema já que, embora contestadas as transações em 9 de outubro de 2024 (fl. 63), a resposta da ré sobre o cancelamento do empréstimo ocorreu apenas em 6 de novembro de 2024 (fl. 71), e a situação econômica deste. Nesse sentido, têm-se os seguintes julgados do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo:

CONTRATO BANCÁRIO e RESPONSABILIDADE CIVIL Mútuos (empréstimos pessoais) Fraude praticada por terceiros - Golpe da falsa central de atendimento Empréstimos contratados mediante fraude Contratos não reconhecidos pela autora Contratações que fogem do perfil da autora Ausência de prova da contratação válida Falha na segurança do serviço bancário Responsabilidade objetiva da instituição financeira Relação de consumo Súmula 479 do STJ Inexistência de culpa exclusiva da vítima ou de terceiros Inexigibilidade dos contratos Repetição simples dos valores descontados Dano moral configurado Indenização mantida em R\$ 5.000,00 Autorização da compensação de valores mantida Astreintes Redução Impossibilidade Demonstrado o descumprimento reiterado da tutela confirmada pela sentença - Multa não é exorbitante e atende a finalidade coercitiva - Condenação do Banco réu à obrigação de fazer consistente na retirada do nome da autora dos cadastros dos órgãos de proteção ao crédito, da publicação deste acórdão, sob pena de incidência de multa diária de R\$ 1.000,00, limitada a R\$ 10.000,00 Sentença mantida também por seus fundamentos Honorários recursais Cabimento Honorários majorados de 15% para 20% sobre o valor da condenação - Recurso desprovido, com determinação. (TJSP; Apelação Cível nº 1023003-17.2024.8.26.0554, Des. Relator(a): Álvaro Torres Júnior, Comarca: Santo André, Órgão julgador: 20ª Câmara de Direito Privado, Data do julgamento: 31/10/2025, Data de publicação: 31/10/2025).

"Operações desconhecidas realizadas mediante uso de senha pessoal e chave PIX. Instituição financeira que não demonstrou ter o autor realizado as operações negadas por ele. Gastos que fogem ao perfil de consumo do cliente e foram realizados, seguidamente, de forma atípica. Falha na prestação do serviço caracterizada. Responsabilidade objetiva das instituições financeiras. Incidência do art. 14 do CDC. Dano moral caracterizado" (TJSP; Apelação Cível 1115583-41.2022.8.26.0100; Relator: Décio Rodrigues; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 29/08/2023). (...)"

Cabe ressaltar que a relação jurídica existente entre as partes é de natureza consumerista, o que enseja a aplicação do Código de Defesa do Consumidor (CDC), de acordo com a súmula nº 297 do STJ: "O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às

instituições financeiras”. Assim, a situação fática trazida pelas partes deve ser interpretada com fundamento na vulnerabilidade do consumidor, inerente às relações de consumo.

A prova da regularidade da operação deveria ter sido produzida pelo Banco réu, fornecedor dos serviços, conforme dispõe o artigo 6º, inciso VIII, do CDC, porque é impossível a produção de prova negativa por parte da autora. Tal ônus também decorre do art. 373, II, do CPC, já que, tendo a parte autora negado a existência da contratação, era ônus da parte requerida apresentar provas em sentido contrário.

No caso, o autor afirmou que jamais contratou o empréstimo nº 1885242, e o banco admitiu tal fato, já que efetuou o cancelamento do empréstimo.

Conforme destacado na sentença, houve falha na prestação do serviço pelo Banco requerido, especificamente no tocante ao sistema de segurança, que não impediu a efetivação das transações incompatíveis com o padrão de consumo do autor e que foram realizadas de forma sequencial, logo após a liberação do empréstimo pessoal que não foi contratado pelo autor. A fraude decorreu de fato atribuível à instituição financeira, já que é de sua responsabilidade a instalação e manutenção de todo aparato do sistema e da segurança fornecida a seus clientes. Ademais, o autor confirmou que recebeu ligações do mesmo número de telefone de sua agência bancária (fls. 39/46), não havendo impugnação específica quanto a tal ponto.

O Banco Apelado reconheceu que se tratava de contratação fraudulenta e, em seguida, cancelou o empréstimo, providenciando o estorno do valor creditado em decorrência da operação.

Dessa forma, o autor suportou o prejuízo decorrente das transferências via pix efetuadas, já que o valor do empréstimo foi estornado pelo banco, mas não houve devolução do valor das transferências via pix.

Todavia, como a sentença reconheceu a responsabilidade do Banco pela fraude sofrida pelo autor, tanto na contratação do empréstimo, quanto na realização de 4 transferências seguidas via pix em valores elevados, de forma completamente atípica ao padrão do consumidor, evidenciando-se a falha dos sistemas de segurança da instituição financeira. Assim, é dever da instituição financeira restituir o valor das transferências via pix reconhecidamente fraudulentas ao autor.

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso do réu e **DOU PROVIMENTO** ao recurso do autor para condenar o réu ao pagamento de R\$ 60.000,00 (sessenta mil reais) ao requerente a título de danos materiais.

Pela sucumbência, majoro os honorários advocatícios sucumbenciais devidos pelo Banco requerido ao advogado do autor para 20% (vinte por cento) do valor atualizado da condenação, de acordo com os critérios do art. 85, §2º e 11, do CPC/2015.

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



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Tribunal Federal).

LÉA DUARTE
Relatora