



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000137178**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1006200-34.2024.8.26.0529, da Comarca de Santana de Parnaíba, em que é apelante BANCO BRADESCO, é apelado JULIO PEDRO DE CARVALHO.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 13ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Negaram provimento 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, 25 de fevereiro de 2026.

**ANA DE LOURDES COUTINHO SILVA DA FONSECA**  
**Relatora**  
**Assinatura Eletrônica**



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**VOTO N° : 48124**  
**APEL. N° : 1006200-34.2024.8.26.0529**  
**COMARCA: SANTANA DE PARNAÍBA**  
**APTE. : BANCO BRADESCO S/A**  
**APDO. : JULIO PEDRO DE CARVALHO**

EMENTA: DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. FRAUDE BANCÁRIA. RECURSO DESPROVIDO.

I. Caso em Exame

O autor foi vítima de fraude bancária, conhecida como "golpe da falsa central de atendimento", em que uma transferência via Pix foi realizada sem o seu consentimento.

O autor apresentou comprovante da transação e boletim de ocorrência como prova.

II. Questão em Discussão

A questão em discussão consiste em determinar a responsabilidade da instituição financeira pela fraude ocorrida, considerando a alegação de falha na prestação de serviço e a responsabilidade objetiva da ré.

III. Razões de Decidir

A responsabilidade objetiva das instituições financeiras por fraudes praticadas por terceiros é reconhecida, conforme Súmula 479 do STJ.

O réu não demonstrou que a transação era compatível com o perfil de consumo do autor, tampouco adotou medidas para averiguar a operação suspeita.

IV. Dispositivo e Tese

Recurso desprovido.

Tese de julgamento: 1. As instituições financeiras têm responsabilidade objetiva por fraudes praticadas por terceiros. 2. A falha na segurança do serviço bancário caracteriza a responsabilidade do réu.

Legislação Citada:

Código Civil, art. 927, par. único; Código de Defesa do Consumidor, art. 14.

Jurisprudência Citada:

STJ, REsp nº 1.834.003/SP, Rel. Min. Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, j. 17/9/2019.

STJ, REsp nº 1.197.929 - PR, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, j. 24/08/2011.

STJ, REsp n. 2.052.228/DF, Rel. Min. Nancy Andrighi, j. 12/9/2023.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

STJ, REsp n. 1.995.458/SP, Rel. Min. Nancy Andrighi, j. 9/8/2022.

Irresignado com o teor da respeitável sentença de fls.319-321, que julgou procedentes os pedidos de indenização por danos materiais e moral formulados por Julio Pedoro de Carvalho, apela o réu, Banco Bradesco S/A (fls.324-355).

Sustenta a inexistência de falha na prestação dos serviços bancários, uma vez que a transação contestada fora realizadas a partir de aparelho devidamente autorizado pela correntista, com utilização de senha pessoal.

Defende, ainda, a culpa exclusiva do autor, que, ao fornecer dados sensíveis a terceiros mediante contato fraudulento, viabilizou a concretização do golpe, inexistindo nexos causal entre a conduta da instituição financeira e o dano experimentado.

Alega que o autor foi vítima do golpe da falsa central, amplamente divulgado, tendo permitido o acesso remoto pelos fraudadores.

Alega que não há nos autos prova acerca do dano moral e, caso mantida a condenação, pede a redução do valor arbitrado a título de indenização.

Pugna, assim, pela reforma da r.sentença apelada.

Contrarrazões às fls.361-378.

Recurso bem processado.

É o relatório.

O recurso não comporta provimento.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Constou da r. sentença:

"(...) a controvérsia deve ser analisada à luz do Código de Defesa do Consumidor, sendo aplicável a Súmula 297 do STJ: "O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras."

No caso, restou demonstrado que o autor foi vítima de golpe no qual terceiros, passando-se por funcionários do banco, obtiveram acesso à sua conta e realizaram transferência não autorizada. A instituição financeira responde objetivamente pelos danos decorrentes de fraudes em operações bancárias, conforme Súmula 479 do 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."

O fato de o correntista ter sido induzido a erro pelos fraudadores não afasta a responsabilidade do banco, que deve garantir a segurança das operações financeiras. Os golpistas tinham acesso a dados bancários do autor que deveriam estar protegidos pelo sigilo bancário, evidenciando falha no dever de segurança da instituição financeira.

A transferência via PIX foi realizada em circunstâncias suspeitas que deveriam ter sido detectadas pelos sistemas de segurança do banco, em consonância com as normas do Banco Central (Resolução BCB nº 103/2021) que determinam às instituições financeiras a adoção de mecanismos de prevenção a fraudes.

Presente, portanto, o dever de indenizar os danos materiais e morais sofridos pelo autor.

Os danos materiais correspondem ao valor subtraído da conta do autor (R\$32.720,50), devidamente comprovado nos autos.

Quanto aos danos morais, estes são evidentes e extrapolam o mero dissabor, uma vez que o autor, pessoa idosa, teve suas economias subtraídas em razão de falha na segurança do serviço bancário, gerando angústia e transtornos que afetaram sua paz e tranquilidade.

Nesse sentido:

"INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. Transferência bancária via PIX contestada pela autora. Valor debitado indevidamente de sua conta corrente. Falha na prestação de serviço. Réu não comprovou que a transação bancária se deu de forma regular. Ausente culpa exclusiva da vítima. Responsabilidade do banco não elidida na forma do artigo 14, § 3º, I e II do CDC. Responsabilidade objetiva do requerido por fortuito interno decorrente de fraude. Súmula 479, do STJ. Dano moral in re ipsa. Caracterizado. Agravada pelo desvio produtivo da consumidora. Valor arbitrado de acordo com os critérios de proporcionalidade e razoabilidade. RECURSO PROVIDO". (TJ-SP - AC: 10017661520218260009 SP 1001766-15.2021.8.26.0009, Relator: Anna Paula Dias da Costa, Data de Julgamento: 16/11/2021, 38ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 16/11/2021)

O valor da indenização deve ser fixado com moderação e razoabilidade, sendo adequado o montante de R\$ 5.000,00 no caso concreto.

Ante o exposto, JULGO PROCEDENTE o pedido para:

a) CONDENAR o réu a restituir ao autor o valor de R\$ 32.720,50 (trinta e dois mil, setecentos e vinte reais e cinquenta centavos), corrigido monetariamente desde a data do evento danoso (06/12/2023) e com juros de mora desde a citação;

b) CONDENAR o réu ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), corrigido monetariamente desde a presente data e com juros de mora desde a citação."

Com efeito, depreende-se dos autos do processo que o autor foi vítima de golpe denominado "golpe da falsa central de atendimento".

Segundo consta da petição inicial, em 06.12.2023, o autor recebeu uma ligação de pessoa que se identificou sendo do banco réu, com informações e dados seu e de movimentações bancárias, incluindo a baixa de sua conta invest fácil no valor de R\$22.479,66, além de entradas no dia de R\$6.000,00 e crédito referente



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

aposentadoria no importe de R\$4.240,86.

Relatou que, ao acessar sua conta por meio do aplicativo, constatou um saldo de apenas R\$1,02, com transferência indevida de um pix qr code estático de R\$32.720,50 para pessoa desconhecida.

No dia seguinte compareceu à agência bancária para providências, uma vez que o ocorrido se deu fora do expediente bancário.

Afirmou que recebeu resposta negativa do banco apenas em fevereiro de 2024.

Como prova, juntou extratos bancários, mensagens e boletim de ocorrência registrado após o ocorrido.

O réu, por sua vez, argumentou que não teria concorrido para o dano apontado, inexistindo falha na prestação de seus serviços, pois a transação realizada seria legítima, efetuada mediante a utilização de senha e por meio do aparelho celular previamente cadastrado pela cliente.

Alega que no referido golpe, criminosos burlam chamadas telefônicas de banco, utilizando número da instituição e que dados informados que podem ser obtidos em diversos locais.

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



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

É nesse sentido o enunciado da Súmula 479 do Colendo Superior Tribunal de Justiça, que assim dispõe:

*"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/1973, 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).

Assim, em função da sua **responsabilidade objetiva** (Código Civil, art. 927, par. único; Código de Defesa do Consumidor, art. 14), o fato de a instituição financeira também ter sido vítima da fraude não a exime do dever de indenizar terceiros de boa-fé que sofreram o prejuízo.

No presente caso, vê-se que a ligação



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

fora recebida na mesma data de valor expressivo de aplicação, o que corrobora a alegação de que os fraudadores tinham acesso a dados sigilosos.

Ademais, o réu não refutou que a transação realizada **era incompatível com o perfil de consumo do autor**, deixando de apresentar documentos que apontassem para movimentações do vulto daquela aqui impugnada.

A realização de transferência **em montante significativamente superior ao padrão habitual de movimentação da correntista (R\$32.720,50), após o término do expediente bancário**, constitui, por si só, um forte indício de fraude.

O réu, ao que tudo indica, **não adotou uma postura ativa** para a prévia averiguação da transação.

Conforme já decidiu o Eg. STJ, ***“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.”*** (REsp n. 2.052.228/DF, relatora **Ministra Nancy Andrighi**, Terceira Turma, julgado em 12/9/2023, DJe de 15/9/2023).

Embora a instituição financeira alegue ausência de responsabilidade pelas operações que se realizem mediante a utilização de aplicativo cadastrado ou cartão e confirmação por senha, **não é esse o entendimento que vem sendo adotado pelo Colendo Superior**

**Tribunal de Justiça:**

PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIBILIDADE DE DÉBITO. CONSUMIDOR. GOLPE DO MOTOBOY. RESPONSABILIDADE CIVIL. USO DE CARTÃO E SENHA. DEVER DE SEGURANÇA. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO.

1. Ação declaratória de inexigibilidade de débito.

2. Recurso especial interposto em 16/08/2021. Concluso ao gabinete em 25/04/2022.

3. O propósito recursal consiste em perquirir se existe falha na prestação do serviço bancário quando o correntista é vítima do golpe do motoboy.

4. Ainda que produtos e serviços possam oferecer riscos, estes não podem ser excessivos ou potencializados por falhas na atividade econômica desenvolvida pelo fornecedor.

5. Se as transações contestadas forem feitas com o cartão original e mediante uso de senha pessoal do correntista, passa a ser do consumidor a incumbência de comprovar que a instituição financeira agiu com negligência, imprudência ou imperícia ao efetivar a entrega de numerário a terceiros. Precedentes.

6. A jurisprudência deste STJ consigna que o fato de as compras terem sido realizadas no lapso existente entre o furto e a comunicação ao banco não afasta a responsabilidade da instituição financeira. Precedentes.

7. **Cabe às administradoras, em parceria com o restante da cadeia de fornecedores do serviço (proprietárias das bandeiras, adquirentes e estabelecimentos comerciais), a verificação da idoneidade das compras realizadas com cartões magnéticos, utilizando-se de meios que dificultem ou impossibilitem fraudes e transações realizadas por estranhos em nome de seus clientes, independentemente de qualquer ato do consumidor, tenha ou não ocorrido roubo ou furto.**

Precedentes.

8. **A vulnerabilidade do sistema bancário, que admite operações totalmente atípicas em relação ao padrão de consumo dos consumidores, viola o dever de segurança que cabe às instituições financeiras e, por**

**consequente, incorre em falha da prestação de serviço.**

9. Para a ocorrência do evento danoso, isto é, o êxito do estelionato, necessária concorrência de causas: (i) por parte do consumidor, ao fornecer o cartão magnético e a senha pessoal ao estelionatário, bem como (ii) por parte do banco, ao violar o seu dever de segurança por não criar mecanismos que obstem transações bancárias com aparência de ilegalidade por destoarem do perfil de compra do consumidor.

10. Na hipótese, contudo, verifica-se que o consumidor é pessoa idosa, 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, sempre considerando a sua peculiar situação de consumidor hipervulnerável.

11. Recurso especial provido.

(REsp n. 1.995.458/SP, **relatora Ministra Nancy Andrichi**, Terceira Turma, julgado em 9/8/2022, DJe de 18/8/2022; destaques nossos).

Como se vê, o fato de as operações se realizarem com cartão e senha, por si só, **não exime os bancos da sua responsabilidade**, pois existe para estes *"O dever de adotar mecanismos que obstem operações totalmente atípicas em relação ao padrão de consumo dos consumidores"*, ensejando a sua responsabilidade *"pelo risco da atividade, pois a instituição financeira precisa se precaver a fim de evitar golpes desta natureza, cada vez mais 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).

A circunstância de golpes similares serem noticiados na mídia, por si, também **não afasta a legítima expectativa de segurança dos consumidores na fruição de serviços do réu**; antes disso, apontam para a possível insuficiência das estratégias de segurança



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

atualmente adotadas pelas instituições financeiras, em contraste com o dinamismo e a crescente engenhosidade dos atos fraudulentos que proliferam no ambiente virtual.

Em suma, considerando que foi o mau funcionamento do serviço – e não a conduta da vítima, isoladamente – que possibilitou, **de forma definitiva**, a produção dos efeitos da fraude, deve ser reconhecida a invalidade da operação realizada e, conseqüentemente, a obrigação de ressarcimento do valor subtraído da conta do autor.

Cabia ao réu demonstrar a regularidade da sua conduta, bem como a culpa exclusiva do consumidor, ônus que lhe cabia e do qual não se desincumbiu.

De fato, como dito, foi o mau funcionamento na segurança da liberação da operação 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 – 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 da operação suspeita e que diferia do padrão até então adotado.**

Tivesse sido constatado pela instituição financeira que a operação – consideradas as circunstâncias em que ocorreu – não era compatível com o padrão de consumo da correntista, o prejuízo não teria



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

ocorrido.

Vale destacar que ao réu certamente incumbia essa verificação.

Assim, deve o réu restituir o montante indevidamente transferido da conta bancária do autor, diante da falha na prestação do serviço, na forma determinada pela r.sentença de primeiro grau.

No que tange ao dano moral, este ficou configurado, em razão do exacerbado grau de transtorno experimentado pelo consumidor, atingida em sua tranquilidade, tendo seus recursos sido subtraídos de sua conta, incluindo a integralidade de seu benefício previdenciário, aspectos que caracterizam desdobramentos dos direitos da personalidade e da dignidade humana.

Tendo em conta o desgaste físico, emocional e psíquico gerado pela má prestação dos serviços bancários, especialmente daquele concernente ao dever de segurança, e pelo sofrimento gerado pelo desequilíbrio financeiro suportado decorrente da expressiva subtração de valor, correto o reconhecimento do dano moral reclamado.

Em relação à reparação pecuniária, embora a lei não traga parâmetros que possam ser utilizados no arbitramento do valor da indenização por dano moral, esta deve observar critérios de razoabilidade, de modo que não constitua em enriquecimento indevido da parte indenizada, tampouco avilte o sofrimento por ela suportado.

No presente caso, dadas as circunstâncias



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

concretas do caso e as partes nele envolvidas, o valor da indenização, fixado em R\$5.000,00, mostra-se adequado para compensar o sofrimento experimentado pelo autor, além de compatível com o patamar adotado por esta Colenda 13ª Câmara de Direito Privado em vários outros casos análogos, já julgados.

Diante de todo o exposto, **nega-se provimento ao recurso**. Desprovido o recurso, ficam os honorários advocatícios majorados para 15% sobre o valor da condenação.

**ANA DE LOURDES COUTINHO SILVA DA FONSECA**  
**RELATORA**