



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000126433

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1006540-11.2025.8.26.0248, da Comarca de Indaiatuba, em que é apelante/apelado BANCO BRADESCO S/A, é apelado/apelante OSIRIS PEREIRA DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 19ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Recurso do banco não provido e recurso da autora provido, V.U**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI (Presidente sem voto), SIDNEY BRAGA E JOÃO CAMILLO DE ALMEIDA PRADO COSTA.

São Paulo, 24 de fevereiro de 2026.

JAIRO BRAZIL
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



19ª Câmara de Direito Privado
Apelação nº 1006540-11.2025.8.26.0248
Comarca: Indaiatuba
Apelante/Apelado: Banco Bradesco S/A
Apelada/Apelante: Osiris Pereira da Silva (Justiça Gratuita)
Voto nº 32.330

AÇÃO DECLARATÓRIA CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAL. Sentença de parcial procedência. Recurso do réu. Ligação de suposto preposto do banco relatando providência suspeita na conta bancária da autora e em posse de seus dados pessoais e bancários. Fragilidade do sistema de segurança da casa bancária. Autora que procedeu conforme as orientações do suposto preposto e notou que, na sequência foram realizados contratos de empréstimo e transferências via PIX. Má prestação dos serviços bancários. Responsabilidade objetiva do réu. 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. Risco inerente à atividade do réu. Fortuito interno. Inexistência de excludente de responsabilidade por culpa exclusiva de terceiro ou da parte autora. Apelo da autora. DANOS MATERIAIS. Hipótese em que não houve impugnação específica sobre esta matéria. Não conhecimento. DANO MORAL. Configuração. Indenização devida. Fixação em R\$ 5.000,00. Sentença parcialmente reformada. Recurso do banco não provido e recurso da autora provido, na parte conhecida.

Vistos.

Ação declaratória de inexistência de débitos

cumulada com indenização por danos materiais e morais, em que alega a autora, em síntese, ter sido vítima de fraude bancária conhecida como “golpe da central de atendimento”, que culminou na contratação de empréstimos bancários e transferência dos valores creditados em sua conta para terceiros desconhecidos.

Em resposta, o réu Bradesco alegou ilegitimidade passiva. Nega falha na prestação do serviço. Impugnou os pleitos indenizatórios, pugnando, também, pela improcedência dos pedidos.

O juízo *a quo*, por sentença prolatada pelo MM. Juiz THIAGO MENDES LEITE DO CANTO, julgou parcialmente procedente a ação para: a) reconhecer a inexistência do empréstimo no valor de R\$ 2.400,00 realizado no dia 11/12/2024; b) declarar a inexigibilidade dos descontos das parcelas dele decorrente, assim como dos encargos de mora resultantes da conta negativada, determinando que a instituição financeira não proceda cobranças com base neles, nem insira o nome do autor nos órgãos de proteção ao crédito; c) condenar o réu ao pagamento de indenização por danos materiais no valor de R\$ 1.130,76, que corresponde ao saldo existente na conta corrente do autor na data dos fatos, com correção monetária de acordo com o IPCA, apurado e divulgado pela Fundação Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), ou do índice que vier a substituí-lo, desde a data das transações e juros de acordo com a taxa Selic, deduzido o índice de atualização monetária de que trata o parágrafo único do art. 389 do Código Civil, a contar da citação. Diante da sucumbência recíproca condenadas as partes ao pagamento das custas e despesas processuais na proporção de 60% para o requerente e 40% para o réu. Condenado o requerente, nos termos do art. 85, § 2º, do Código de Processo Civil, ao pagamento de honorários advocatícios, fixados em 10% sobre a diferença entre o valor da causa e o valor da condenação, ambos atualizados. Condenada a parte ré ao pagamento de honorários advocatícios da parte contrária, fixando-os em 10% sobre o valor do empréstimo declarado inexigível somado ao valor das parcelas descontadas e do valor da condenação, todos atualizados.

Inconformado, apela o réu Bradesco a pedir a



reforma da sentença. Sustenta, em síntese, informa seus clientes para não caírem em golpes da falsa central. Alega que houve culpa exclusiva da vítima. Nega que a autora tenha recebido ligações de seus prepostos. Afirma que não houve falha na prestação do serviço. Pugna pela reforma da sentença.

Recurso tempestivo e preparado.

O autor também apelou. Requereu o acolhimento integral do pleito de indenização por danos materiais e a condenação do banco ao pagamento de indenização por danos morais.

Recurso tempestivo e isento de preparo.

Contrarrazões a folhas 255/260.

É o relatório.

Trata-se de relação de consumo, de modo a tornar aplicáveis as normas do Código de Defesa do Consumidor, nos termos da Súmula nº 297 do Superior Tribunal de Justiça, *in verbis*:

“O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”.

Assim, a responsabilidade da instituição financeira é objetiva, nos termos do que dispõe o artigo 14 da Lei nº 8.078/90. Insta considerar, ainda, a inversão do ônus da prova (artigo 6º, inciso VIII, do mesmo diploma legal), de modo que a ela compete o ônus de demonstrar a improcedência das alegações da parte autora e a ausência do seu dever de indenizar.

A parte autora aponta a ocorrência de fraude na contratação de empréstimos, além de transferências via PIX logo após contato de suposto funcionário do banco, que detinha amplos conhecimentos acerca de seus dados pessoais.

Em resposta, os réus limitara-se a, ora defender a regularidade das contratações impugnadas, ora alegar culpa exclusiva da autora e de terceiro pela ocorrência do evento danoso, tudo para afastar sua responsabilização, além de desprovidas de qualquer prova.

A situação, a princípio, poderia caracterizar culpa exclusiva da vítima, que não teria se acautelado, possibilitando aos agentes criminosos meios para se locupletarem às suas custas. Todavia, analisando de maneira detalhada, o caso revela evidente falha na prestação dos serviços do banco réu e configura fortuito interno.

A ligação do suposto atendente do banco indica que os estelionatários possuíam os dados da autora. Sabiam que era correntista do banco, bem como seus dados sigilosos, o que já evidencia falha na segurança de informação nos serviços do réu.

O caso revela, repita-se, falha na prestação dos serviços e fortuito interno, pois a consumidora reitera que as transações só ocorreram em razão da “falsa central de atendimento” já possuir seus dados pessoais e bancários sigilosos.

É de conhecimento geral a ocorrência de “clonagem” do aparelho, em especial, após uma ligação de um número de propriedade de estelionatários.

Não existe sistema bancário inviolável. Trata-se de risco inerente à atividade bancária.

A falha na prestação do serviço restou evidenciada e é preciso que as instituições financeiras sejam responsabilizadas e incentivadas a investir em sistemas de segurança mais confiáveis, pois possuem recursos para isso.

Como o banco não provou a ausência de defeito na prestação do serviço ou a culpa exclusiva da vítima, ou, ainda, de terceiro, correto o reconhecimento da inexistência da dívida.

As diversas transações em sequência e em curto período destoam do perfil da autora.

Dessa forma, patente a culpa dos réus por negligência, nos termos do disposto no artigo 186 do Código Civil, e, ainda, conforme a Súmula nº 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”.

Destaque-se que atualmente é cada vez mais comum a necessidade / dever de utilização do sistema bancário apenas por meio eletrônico, seja via *site* em computador, seja por meio de aplicativos disponibilizado pelos bancos para utilização nos *smartphones*. Assim, é dever das instituições financeiras manterem o ambiente digital seguro, obrigação, ademais, advinda do risco do negócio.

É sabido que a atuação de fraudadores dos sistemas bancários nos dias de hoje tem se tornado uma rotina e que os sistemas de segurança das instituições financeiras não são infalíveis - muito pelo contrário.

E em razão da fragilidade do seu sistema eletrônico, não pode a parte ré deixar de ser responsabilizada no caso da ação de fraudadores, posto se tratar de fortuito interno, relacionado diretamente à organização da empresa.

A falha na prestação dos serviços não deve ser transferida ao cliente, que no caso é parte mais vulnerável da relação.

A instituição financeira responde, portanto, objetivamente pelos danos causados. E de acordo com a teoria do risco, as fraudes praticadas por terceiro são riscos assumidos na condição de fornecedores de serviços e produtos, de modo que deve responder pelos

danos causados, independentemente de culpa.

O banco não demonstrou fato extintivo, modificativo ou impeditivo do direito da parte autora, a teor do disposto no artigo 373, II, do Código de Processo Civil, de modo que é responsável pelos danos sofridos pela autora.

Nesse sentido:

“APELAÇÃO CÍVEL – AÇÃO DE RESTITUIÇÃO DE VALORES CUMULADA COM PEDIDO INDENIZATÓRIO – PIX E PAGAMENTOS NÃO RECONHECIDOS PELO AUTOR. Demanda julgada parcialmente procedente para condenar o réu a restituir à parte autora o valor de R\$ 2.964,90, quantia correspondente às transações contestadas, acrescido de correção monetária desde o desembolso, nos termos da Tabela Prática do E. Tribunal de Justiça de São Paulo, e juros de mora desde a citação - Partes que foram condenadas ao pagamento de metade das custas, despesas processuais e honorários advocatícios de 10% sobre o valor da causa – RECURSOS DAS PARTES – Réu que pugna pela improcedência da demanda e autor pela condenação do requerido ao pagamento de indenização por danos morais e repetição dobrada do indébito - Recursos que não comportam provimento - Disposições do Código de Defesa do Consumidor que são aplicáveis às instituições bancárias, consoante a Súmula nº 297 do STJ, inclusive com relação à inversão do ônus da prova (art. 6º, VIII, do CDC), especialmente pela impossibilidade de se provar fato negativo, cabendo ao réu a prova da regularidade da transação, ônus do qual não se desincumbiu – Transações impugnadas pelo autor que foram realizadas num curto período de tempo, repetidamente e para os mesmos beneficiários – Réu que se limitou a apresentar "prints" de telas sistêmicas ilegíveis – Requerido que afirma que as transações foram realizadas por um aparelho Iphone – Autor que afirma utilizar um celular da marca Motorola, o colocando à disposição para averiguação – Réu que não manifestou interesse na perícia do aparelho – Responsabilidade objetiva da instituição bancária - Falha na prestação de serviço configurada -

Dever de segurança previsto no art. 14 do CDC, que não foi observado - Aplicabilidade da Súmula 479 do STJ - Teoria do risco do negócio – Danos morais não configurados – Quantias indevidamente retiradas da conta bancária do autor que não impactaram sua subsistência, tampouco ensejaram abalo à honra subjetiva – Repetição do indébito que deve ocorrer de forma simples, e não dobrada, diante da ausência de prova de má-fé do requerido, que não pode ser presumida - R. Sentença mantida - HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS - MAJORAÇÃO. Em razão da sucumbência, de rigor a majoração da verba honorária para 12% sobre o valor da causa, consoante art. 85, § 11, do CPC, devendo ser observada a condição suspensiva de exigibilidade prevista no art. 98, § 3, do CPC, em razão da gratuidade concedida à parte autora. Recursos não providos.” (TJSP, 19ª Câmara de Direito Privado, Apelação nº 1001579-64.2021.8.26.0572, Rel. Des. Nuncio Theophilo Neto, j. em 05/06/2023).

“Apelação – Serviços bancários – Ação declaratória c.c. indenizatória – Operações eletrônicas realizadas pelo delinquente com o uso do celular da vítima e emprego de senha pessoal do aplicativo do banco. 1. Preliminar de inépcia da petição inicial. Alegação sem consistência. 2. Bem rejeitado o pedido de revogação da gratuidade da justiça concedida à autora, à falta de elementos capazes de infirmar a presunção de veracidade que decorre da declaração de hipossuficiência e as conclusões que se extraem dos documentos apresentados pela primeira para a obtenção do benefício. 3. Responsabilidade civil. Aparato eletrônico colocado pelos bancos e outros grandes fornecedores à disposição dos clientes cuja finalidade maior é a de poupar gastos com a contratação de pessoal e de agilizar os negócios realizados com a massa consumidora. Desarrazoado pretender carrear ao consumidor os riscos inerentes a operações assim realizadas, notadamente em não havendo sistema de segurança eficiente para afastar ou minimizar o risco. Fraude de que trata a demanda em exame representando episódio frequente e podendo ser evitado mediante a adoção de sistema de detecção de operações que fujam ao perfil do consumidor, para efeito de consulta prévia sobre a

autoria e legitimidade dessas operações. 3.1. Caso em que as operações em discussão fugiam ao perfil de uso do consumidor. 3.2. Inequivoca a responsabilidade civil do réu nas circunstâncias, tenha ou não existido falha na prestação dos serviços. Aplicação da teoria do risco da atividade, expressa no art. 927, parágrafo único, do CC e no art. 14 do CDC. Hipótese se enquadrando no enunciado da Súmula 479 do STJ. 4. Dano moral. Caracterização, haja vista que, em decorrência das indevidas operações, no valor de R\$ 8.987,00, a autora experimentou angústias e aflições decorrentes da perspectiva de ter de arcar com aquele débito, para ela expressivo, e a se considerar ter o banco réu feito ouvidos moucos às justas reclamações da primeira. Indenização bem arbitrada (R\$ 5.000,00). 5. Inexistência de interesse recursal no tópico em que se pretende a fixação do termo inicial dos juros de mora para indenização por dano material na data da citação. Sentença que foi até mais generosa com o réu, ao determinar a incidência do acréscimo moratório na data da respectiva prolação. 6. Sentença mantida. Afastaram as questões preliminares, conheceram em parte da apelação e, na parte conhecida, lhe negaram provimento.” (TJSP, 19ª Câmara de Direito Privado, Apelação nº 1038812-85.2023.8.26.0100, Rel. Des. Ricardo Pessoa de Mello Belli, j. em 02/05/2024).

“RESPONSABILIDADE CIVIL. Ação de reparação de danos. Descabimento da preliminar de ilegitimidade passiva suscitada pela instituição financeira. Atribuição ao banco da responsabilidade pelos prejuízos decorrentes da falha na prestação do serviço. Relação de consumo e verossimilhança das alegações do autor. Aplicabilidade ao caso da inversão do ônus probatório. Realização de diversas operações a débito na conta corrente da parte ativa. Movimentações que, a par de indevidas e não autorizadas pelo correntista, destoaram frontalmente do seu perfil de consumo. Falha na segurança do serviço disponibilizado ao consumidor. Hipótese em que o banco não identificou nem impediu a concretização das operações fraudulentas, em que se procede comumente ao bloqueio preventivo da conta. Acerto na imposição ao banco do ressarcimento dos valores indevidamente subtraídos da conta do autor.

*Fato que acarretou sério transtorno à parte ativa, haja vista ter sido surpreendido com operações indevidas e de valores expressivos em sua conta corrente. **Danos morais configurados. Indenização, arbitrada na sentença em R\$ 5.000,00, mantida. Juros de mora, no entanto, que devem ser computados desde a data da citação, por se tratar de responsabilidade civil contratual. Sentença reformada apenas neste último aspecto. Pedido inicial julgado procedente, mas em menor extensão. Recurso provido em parte. Dispositivo: deram parcial provimento ao recurso.***” (TJSP, 19ª Câmara de Direito Privado, Apelação nº 1008208-27.2022.8.26.0020, Rel. Des. João Camillo de Almeida Prado Costa, j. em 23/04/2024) (destaquei).

Assim deve ser mantida a sentença no tocante ao reconhecimento da inexistência do empréstimo e da declaração de inexigibilidade dos descontos das parcelas dele decorrentes.

O pedido de majoração do valor fixado a título de danos materiais formulado pelo autor, por sua vez, não merece ser conhecido diante da ausência de impugnação específica aos termos da sentença neste ponto, que apenas genericamente pleiteou o acolhimento integral do pedido indenizatório.

No que tange ao dano moral, inegável que o autor sofreu um abalo psicológico de razoáveis proporções, ao se deparar com a ausência da quantia indevidamente retirada de sua conta, além da contratação de diversos produtos, como empréstimos bancários e cartão de crédito consignado e descontos e cobranças deles decorrentes.

A hipótese em questão não se trata de mero aborrecimento ou simples dissabor, mas sim de inegável dano, caracterizador de prejuízo moral, que no caso é *in re ipsa*, de modo a tornar desnecessária a demonstração de prejuízos, no que tange ao dano moral experimentado.

Assim, evidenciado os transtornos ocorridos, é evidente que a instituição financeira foi displicente e é a única

responsável por assim proceder.

O valor da indenização deve ser fixado em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), valor que está em consonância com o que vem sendo aplicado por esta C. Câmara em casos análogos:

“APELAÇÃO CÍVEL – Fraude bancária – Ação declaratória cumulada com indenização por danos materiais e morais – Sentença de parcial procedência que não acolheu o pedido de indenização por dano moral – Inconformismo da corré PagSeguro e da autora – 1. Legitimidade passiva da instituição financeira corré evidenciada. Legitimidade verificada em confronto com a descrição dos fatos na petição inicial. Teoria da asserção – 2. Fraude bancária perpetrada por terceiros. Golpe da falsa central telefônica – Estelionatários que lograram obter dados bancários da autora para acessar sua conta corrente digital. Contratação de um empréstimo bancário no valor de R\$ 7.500,00 (sete mil e quinhentos reais), seguida de duas transferências via "Pix" para conta de titularidade de terceiro, no valor total de R\$ 13.000,00 (treze mil reais), que além de consumir a totalidade do valor mutuado, causou prejuízo de R\$ 5.500,00 (cinco mil e quinhentos reais) na conta da autora – 3. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor. Falha na segurança interna do banco caracterizada – Transações impugnadas pela autora que destoam de seu padrão de consumo, além de ostentarem perfil fraudulento. Hipótese dos autos em que os réus não lograram comprovar a regularidade das transações bancárias questionadas. Ausência de culpa exclusiva da vítima. Aplicação do Enunciado nº 14 da Seção de Direito Privado deste E. Tribunal de Justiça e da Súmula no 479 do C. Superior Tribunal de Justiça – Dinâmica dos fatos relatada pela autora a evidenciar a ocorrência de indevido vazamento de dados pessoais e bancários – Inexigibilidade das transações bem reconhecida – 4. Responsabilidade da corré PagSeguro evidenciada. Hipótese dos autos em que a corré, mantenedora da conta utilizada no golpe, permitiu que o estelionatário abrisse conta corrente sem conferência da autenticidade dos documentos. Inobservância das Resoluções nº 2.025/1993 e 4753/2019, ambas do Banco Central – Circunstância

que se mostrou fundamental para o êxito da fraude. Caso dos autos em que a corré não logrou comprovar a higidez do procedimento de abertura da conta pelo estelionatário – 5. Dano moral caracterizado. Indenização arbitrada por esta d. Turma Julgadora no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), em observância às particularidades do caso concreto – Sentença reformada com redistribuição do ônus sucumbencial – Recurso da autora provido e não provido o apelo da corré PagSeguro.” (TJSP, 19ª Câmara de Direito Privado, Apelação nº 1053197-54.2023.8.26.0224, Rel. Des. Daniela Menegatti Milano, j. em 26/08/2024) (destaquei).

Em razão do resultado, arcará o banco com as custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios fixados em 15% sobre o valor da condenação, já aplicado o disposto no art. 85, par. 11, CPC.

Diante do exposto, nega-se provimento ao recurso do banco e dá-se provimento ao recurso do autor, na parte conhecida, nos termos da fundamentação.

Jairo Brazil
Relator