



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

Registro: 2026.0000105373

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1006677-25.2025.8.26.0011, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelada ROSEANE DA SILVA PERETTO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 12ª 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 Desembargadores JACOB VALENTE (Presidente) E ALEXANDRE DAVID Malfatti.

São Paulo, 19 de fevereiro de 2026.

MARCO PELEGRINI
Relator
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

VOTO Nº 14958

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1006677-25.2025.8.26.0011 – São Paulo

APELANTE: Banco Bradesco S/A

APELADO: Roseane da Silva Peretto

JUÍZA: Renata Soubhie Nogueira Borio

APELAÇÃO CÍVEL - Demanda de conhecimento no bojo da qual foram pleiteadas 1) inexigibilidade de débito, 2) restituição de valores e 3) condenação da ré-apelante ao pagamento de indenização a título de dano moral – Golpe da central telefônica - Empréstimo pessoal não contratado, no valor de R\$ 42.055,53 – Transferência efetuada por PIX a terceiros, no valor de R\$ 59.200,00.

Sentença de procedência.

Preliminar: Ausência de dialeticidade levantada em contrarrazões - Descabimento - RECURSO CONHECIDO. Recurso da instituição financeira – Preliminarmente, alega ser parte ilegítima para figurar no polo passivo da demanda, por se tratar de golpe praticado por terceiros fora do controle da instituição - Culpa exclusiva da vítima, uma vez que as transações foram realizadas mediante autenticação válida (senha e token) no dispositivo móvel da própria autora, configurando fortuito externo - Inexistência de falha no serviço, sob o argumento de que não houve vazamento de dados e que a segurança do sistema não foi rompida – Inviabilidade de condenação em danos morais por configurar mero dissabor - Pugna, ao final, pela reforma do julgado, com inversão da sucumbência.

Razões de decidir - Relação de consumo - Instituição financeira não logrou êxito em comprovar a regularidade da contratação - Alegação de ilegitimidade passiva afastada - Contrato bancário - Golpe da falsa central de atendimento - Culpa exclusiva da vítima - Inocorrência - Conduta da consumidora-apelada que não destoou da diligência esperada do homem médio - Fraudadores que detinham informações acerca da autora-apelada e do sistema bancário - Vazamento de dados sigilosos - Responsabilidade objetiva da instituição financeira - Risco da atividade - Súmula 479, do STJ - Hipótese em que, embora possa ter a própria vítima fornecido absolutamente todos os seus dados pessoais, que resultaram na viabilidade de acesso a sua conta, tal

**fato, por si só, não tem o condão de afastar a responsabilidade da instituição financeira recorrente - Dever da instituição de adotar diligências para evitar a consecução de operações indevidas, especialmente quando incompatíveis com a movimentação usual de sua correntista - Falha na prestação de serviço constatada - Declaração de inexigibilidade do empréstimo realizado, com a restituição do indébito, que era mesmo de rigor - Dano moral configurado - Situação que desborda do mero aborrecimento - Indenização fixada em quantia adequada (R\$ 10.000,00) - Observância dos princípios da proporcionalidade e razoabilidade - Sentença mantida - Honorários majorados (artigo 85, § 11, do CPC).
RECURSO DESPROVIDO.**

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 274/284, proferida nos autos da “ação declaratória de inexistência de débito c/c indenização por danos morais e materiais, pedido de repetição de indébito e tutela de urgência (fl. 01) ajuizada por Roseane da Silva Peretto contra Banco Bradesco S/A que julgou os pedidos **PROCEDENTES**, nos seguintes termos:

- i) declarar a inexistência do contrato bancário e dos débitos correlatos, devendo ser restituído de forma simples, devidamente corrigido desde o desembolso e acrescidos de juros de mora de 1% ao mês desde a citação;*
- ii) condenar a parte ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), corrigido desde a sentença pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça de São Paulo e incidindo juros de 1% (um por cento) ao mês, desde a citação;*
- iii) Tornar definitiva a tutela antecipada que determinava a suspensão de cobranças e a abstenção de negativação do nome da autora.*

Ante a sucumbência, condenou a ré ao pagamento das custas, despesas processuais, bem como de honorários advocatícios fixados em 10% do valor da condenação.

Irresignado, apela o réu (fls. 288/307), alegando, preliminarmente, ser parte ilegítima para figurar no polo passivo da demanda, por se tratar de golpe praticado por terceiros fora do controle da instituição. Defende a existência de **culpa exclusiva da vítima**, uma vez que as transações foram realizadas mediante autenticação válida (senha e token) no dispositivo móvel da

própria autora, configurando fortuito externo. Destaca a **inexistência de falha no serviço**, sob o argumento de que não houve vazamento de dados e que a segurança do sistema não foi rompida, de modo a afastar o pedido de danos materiais. Pede seja afastada a condenação em **danos morais** por configurar mero dissabor. Pugna, ao final, pela reforma do julgado, com inversão da sucumbência.

Recurso tempestivo e preparado, acompanhado de contrarrazões (fls. 313/326), pugnando pelo não conhecimento do recurso, em razão de afronta ao princípio da dialeticidade recursal.□

É o relatório.

Decide-se.

Com efeito, estão reunidos os pressupostos objetivos e subjetivos de recorribilidade, razão pela qual o recurso deve ser conhecido e recebido em seus regulares efeitos.

Inicialmente, deve ser **rejeitada** a preliminar de não conhecimento aventada em contrarrazões, sendo certo de que as razões recursais se prestaram a impugnar os fundamentos da sentença, em **plena observância ao princípio da dialeticidade** e aos requisitos do artigo 1.010 do Código de Processo Civil.

Tampouco há de cogitar-se na alegada ilegitimidade passiva do banco requerido-apelante.

Isso porque, como cediço, a análise da legitimidade, segundo a teoria da asserção, deve ser feita a partir das alegações elaboradas na petição inicial (*in status assertionis*). Na hipótese, aduz a autora-recorrida a ocorrência de danos a ela causados em razão de falha na prestação de serviço do banco apelante, restando clara, pois, sua legitimidade para figurar no polo passivo da presente demanda.

No mais, da leitura dos autos, verifica-se que o caso versa sobre “golpe” perpetrado por terceiro, comumente chamado de **“golpe da falsa central de atendimento”**, consistente em telefonema para a vítima, no qual é solicitada a confirmação de algumas operações realizadas em sua conta bancária, bem como de seus dados pessoais; na sequência o consumidor é orientado a realizar determinados procedimentos para supostamente bloquear a transação que não reconhece, circunstância que acaba por concluir a fraude e permitir o acesso dos criminosos à conta da vítima, consumando o prejuízo patrimonial.

In casu, houve a realização de empréstimo bancário no valor de R\$ 42.055,53, sendo que tal quantia foi repassada, efetuada por PIX a terceiros¹ (R\$ 59.200,00). Destaco que nesse ponto, houve concessão de tutela antecipada com o escopo de suspender qualquer desconto, débito ou cobrança vinculada ao contrato bancário impugnado, seja a título de empréstimo pessoal, encargos

¹ Favorecido: Patrick Ávila Volkmer

ou juros, assim como abster-se de negativar o nome da autora (fl. 81).

Trata-se de uma fraude qualificada como crime de engenharia social, que tem se tornado comum na atualidade, em decorrência da maior sofisticação das quadrilhas no que tange à obtenção de dados cibernéticos.

Em decorrência da quantidade de informações que os fraudadores obtêm das vítimas e pelo profundo conhecimento que possuem do funcionamento do sistema cibernético bancário, praticamente todos os usuários do sistema estão sujeitos às práticas criminosas desenvolvidas por esses delinquentes de última geração.

Também é imperioso registrar que se mostra incogitável a afirmação, de acordo com a qual, a conduta da autora-apelada teria destoado da diligência do homem médio. Não é de se esperar que a ligação feita em nome do banco e na posse de tantas informações pessoais seja, na verdade, originada de criminosos. Desse modo, a atuação da requerente-apelada não destoou do padrão esperado, de acordo com o critério de avaliação de exigibilidade de conduta diversa, construído sobre o conceito do homem médio.

Ademais, **impende não olvidar que as operações realizadas pelos criminosos não correspondiam ao perfil de consumo da autora-recorrida**, reforçando aqui a premissa de que houve grave falha da instituição financeira apelante quando não confirmou a veracidade das transações.

Com efeito, pontua-se que ao caso em tela são aplicáveis as normas principiológicas e cogentes do Código de Defesa do Consumidor, pois, embora a parte autora-recorrente alegue a inexistência de relação jurídica, equipara-se a consumidora como vítima do evento, nos termos do artigo 17, da mencionada lei. Também é positivo registrar entendimento do Egrégio Superior Tribunal de Justiça, estampado em conhecida súmula, cujo teor transcrevo: **Súmula 297, do STJ**: "O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras."

Neste sentido, o **art. 14**, do referido codex, determina que **o fornecedor responde objetivamente pela reparação dos danos causados aos consumidores no que tange à prestação de serviços**. O seu **parágrafo 1º**, por sua vez, define o **serviço defeituoso como sendo aquele "não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar"**.

Ressalta-se, ainda, que, em demandas promovidas por consumidores imputando a realização de operações financeiras indevidas, incumbe à instituição financeira provar a regularidade dos atos praticados, por força do disposto no **artigo 6º, inciso VIII**, da lei consumerista.

Assim, embora possa ter a própria vítima fornecido absolutamente todos os seus dados pessoais, que resultaram na viabilidade de acesso a sua conta, tal fato, por si só, não tem o condão de afastar a responsabilidade da instituição financeira recorrente.

O Superior Tribunal de Justiça, por ocasião do julgamento do REsp nº 1.450.434/SP, discorreu sobre a eventual responsabilização do prestador de serviços em semelhante situação de prática de crime:

(...) 4. Nesse passo, como sabido, o CDC previu a **responsabilidade objetiva do fornecedor pelo fato do serviço, fundada na teoria do risco da atividade**, estabelecendo que "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" (art. 14), destacando que "**o serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar**, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes" (§ 1º).

O referido normativo previu, ainda, **possíveis causas de mitigação da responsabilização** - inexistência do defeito ou **culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro** (§ 3º) -, sendo que a jurisprudência vem admitindo, ainda, o caso fortuito ou a força maior (expressamente previstos no art. 393 do CC), notadamente após a introdução do produto ou serviço no mercado de consumo. (...)

A força maior e o caso fortuito vêm sendo entendidos, atualmente, como espécies do gênero fortuito externo, no qual se enquadra a culpa exclusiva de terceiros, sendo aquele fato, imprevisível e inevitável, estranho à organização da empresa; contrapondo-se ao fortuito interno, que, apesar de também ser imprevisível e inevitável, relaciona-se aos riscos da atividade, inserindo-se na estrutura do negócio. (...)

5. Dessarte, considerando a existência de relação de consumo - e o fato do serviço incontroverso -, resta saber se, no roubo ocorrido em drive-thru, há incidência da excludente de responsabilização. (...)

5.2. Por sua vez, o roubo mediante uso de arma de fogo é fato de terceiro equiparável à força maior, apto a excluir, em regra, o dever de indenizar, ainda que no âmbito da responsabilidade civil objetiva, por ser inevitável e irresistível, acarretando uma impossibilidade quase absoluta de não ocorrência do dano.

No entanto, ainda assim, em diversas situações o STJ

reconhece a obrigação de indenizar, tais como: serviços em cuja natureza se verifica, em sua essência, risco à segurança, por se tratar de evento previsível (como as atividades bancárias); quando há exploração econômica direta da atividade (por exemplo, em estacionamentos pagos); quando, em troca dos benefícios financeiros indiretos, o fornecedor assume, ainda que implicitamente, o dever de lealdade e segurança (tal qual nos estacionamentos gratuitos de shoppings e hipermercados); ou, ainda, quando o empreendedor acaba atraindo para si tal responsabilidade (caso das ofertas e publicidades veiculadas). (...) (STJ, REsp nº 1.450.434/SP, 4ª Turma, Relator Ministro Luis Felipe Salomão, Dj 18.09.2018).

Nessa linha de raciocínio, ainda que, em um primeiro momento, a operação ora impugnada tenha sido realizada após ligação telefônica de falsa central de atendimento, **não está afastada a obrigação da instituição financeira em adotar as diligências necessárias para evitar a consecução do crime, mormente quando as operações se mostravam incompatíveis com a movimentação usual de sua correntista.**

In casu, como bem anotado pela Juíza de primeira instância, “Embora o réu alegue que as transações foram realizadas de forma segura e que não houve falha na prestação dos serviços, o fato é que o réu permitiu a contratação dos valores e a transferência da quantia a pessoa desconhecida da autora.” (fls. 277).

Sobre o tema, vale citar trecho do acórdão, proferido recentemente pelo Superior Tribunal de Justiça, no REsp nº 2.052.228/DF:

9. Veja-se que, nas fraudes e nos golpes de engenharia social, geralmente são efetuadas diversas operações em sequência, num curto intervalo de tempo e em valores elevados. Em razão desta combinação de fatores, as transações feitas por criminosos destoam completamente do perfil do consumidor e, portanto, podem – e devem – ser identificadas pelos bancos. (STJ, REsp nº 2.052.228/DF, Relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, DJe: 15/09/2023).

A omissão da instituição financeira permitiu a concretização das transações controvertidas e essa omissão, disso não se tem dúvida, insere-se no contexto dos riscos da atividade que desenvolve no mercado.

Aliás, não é demais lembrar o enunciado da **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 das

operações bancárias".

De rigor, pois, o reconhecimento da inexistência da contratação, e a omissão do banco, nos termos da sentença impugnada.

Consigne-se, por oportuno, fato superveniente de extrema gravidade noticiado pela apelada nos autos. Conforme se extrai dos documentos apresentados (fls. 258/262) e do respectivo extrato bancário (fls. 266), mesmo após a ciência inequívoca da fraude e a plena vigência da tutela jurisdicional, o banco recorrente procedeu à apropriação automática e integral de crédito proveniente de contemplação de consórcio (Grupo 003183, Cota 0267-02), no montante de R\$ 21.778,73, em 15/05/2025, para amortizar o saldo devedor espúrio gerado pelo ilícito. Tal conduta, ao esvaziar o patrimônio legítimo da consumidora para satisfazer débito *sub judice*, não apenas viola a disciplina legal da compensação (art. 368 do Código Civil), como também agrava o reconhecimento do defeito no serviço e o absoluto descaso institucional para com a hipervulnerabilidade da correntista, o que deve ser sopesado na manutenção da verba indenizatória. Tal montante, indevidamente apropriado, deve integrar a base de cálculo da restituição material, caso ainda não tenha sido objeto de estorno.

Quanto aos **danos morais**, tampouco comporta alteração o *decisum*.

Isso porque, não se pode considerar como mero aborrecimento os fatos narrados na inicial, sobretudo tendo em vista a ocorrência de quebra de confiança decorrente da falha do serviço prestado pela instituição financeira, que não adotou medidas de segurança aptas a impedir que terceiro obtivesse acesso a dados sigilosos da vítima e lograsse realizar operações bancárias que, aliás, repita-se, discrepavam do perfil da cliente.

Vale frisar que a obrigação de indenizar pelos danos morais experimentados prescinde de prova do efetivo prejuízo, pois são daqueles danos que emergem "**in re ipsa**", isto é, aqueles cuja existência se presume de modo absoluto ("iuris et de jure") e que, por certo, dispensam a comprovação da dor, do sofrimento, da angústia e da desolação, sendo "da natureza das coisas" que o sofrimento impingido era indiscutível.

Quanto ao **montante da verba indenizatória** propriamente dito, é de se lembrar que o juiz deve considerar os reflexos em concreto produzidos pelo ato no patrimônio jurídico da vítima, fixando uma **quantia que sirva simultaneamente para indenizar e punir**, compreendendo que não pode ser pequena, diminuta, que, ao invés de punir, sirva de incentivo ao transgressor a continuar desrespeitando a norma proibitiva. E que, de outra parte, não se constitua em valor exagerado que permita o enriquecimento sem causa, de todo vedado entre nós.

Analisados os critérios supra estabelecidos, **afigura-se adequado o valor arbitrado pelo juízo de origem, de R\$ 10.000,00.**

Nesse sentido, confira-se:

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DA AUTORA PROVIDA. CONSUMIDOR. DEFEITO DO SERVIÇO BANCÁRIO. FRAUDE. TRANSFERÊNCIA DE VALORES. FALHA NO SISTEMA DE SEGURANÇA. GOLPE DA "FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO". DANOS MATERIAIS RECONHECIDOS. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. Ação de indenização. Sentença de improcedência. Recurso da autora. Primeiro, reconhece-se o defeito na prestação dos serviços. Banco que permitiu o acesso dos criminosos aos dados da autora, de modo a entrarem em contato via telefone e, por consequência, obterem êxito na concretização do ato ilícito. Vazamento de dados. A consumidora acreditou na credibilidade do contato feito por telefone da central de atendimentos da ré constante no site da apelada. A falha do banco réu encontra-se na insegurança de sua central de telefônica, que permitiu o alojamento de estelionatários - verdadeiros parasitas. Além disso, verificou-se que o perfil da transação estava notoriamente desviado. Transação que se mostrou manifestamente suspeita, tanto pelo valor elevado aos padrões de consumo da autora, como pela utilização do total do limite de crédito disponível. Violação, ainda, do regulamento do PIX (art. 39, 88 e 89) na parte das cautelas e riscos das operações via PIX. Incidência do art. 14 do CDC com aplicação da Súmula nº 479 do STJ. Precedentes da Turma Julgadora. Segundo, acolhe-se o pedido de reparação dos danos materiais. Diante do reconhecimento da responsabilidade da ré no evento danoso, de rigor o reconhecimento da inexigibilidade da transação oriunda da fraude, anulando-se juros e encargos relativos à transferência em questão (R\$ 1.982,75). E terceiro, reconhece-se a ocorrência de dano moral. A consumidora experimentou dissabores, transtornos e aborrecimentos advindos não somente da falta de segurança do sistema bancário, mas também do atendimento inadequado recebido. Mesmo em Juízo, o banco réu insistiu numa versão (sem qualquer indício) da participação no evento danoso. Indenização dos danos morais fixada em R\$ 5.000,00, parâmetro este ajustado para singularidades do caso concreto, razoável e admitido por esta Turma julgadora em casos semelhantes. Ação julgada parcialmente procedente em segundo grau. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO PROVIDO. (TJSP;

Apelação Cível 1002382-58.2024.8.26.0405; Relator (a): Alexandre David Malfatti; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro de Osasco - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 01/08/2024; Data de Registro: 01/08/2024).

“INEXIGIBILIDADE DE CRÉDITO C.C. REPARAÇÃO DE DANOS MATERIAIS E MORAIS. Fraude bancária. Golpe da central de atendimento. Autora contatada por golpista que, passando-se por preposto do banco réu, denunciou movimentações bancárias suspeitas e, a pretexto de auxiliá-la a cancelar as operações, a levou a executá-las. Fato incontroverso. Culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro. Inocorrência. Falha de segurança na prestação do serviço bancário, que permitiu a realização de transações fora do perfil de consumo da autora. Súmula 14 da Seção de Direito Privado deste Tribunal. Hipótese de culpa concorrente das partes incapaz de afastar a responsabilidade civil do banco pelo fato do serviço. Exegese do art. 14, caput e § 3º, do CDC. Responsabilidade objetiva da instituição financeira. Súmula 479 STJ. Precedentes. Dever de restituir o valor pago indevidamente pelos PIX fraudulentos. Inexigibilidade do mútuo espúrio, com restituição das parcelas adimplidas. Dano moral. Ocorrência. Desvio do tempo útil da consumidora na tentativa de resolução extrajudicial do conflito. Autora, ademais, que teve o seu score de crédito reduzido e suportou diversas ligações de central de cobrança pelo não pagamento de parcelas do empréstimo espúrio. Transtornos que superam o mero aborrecimento. Dever de reparar. Quantum reparatorio fixado em R\$ 10.000,00, conforme peculiaridades do caso concreto. Sentença reformada. Recurso provido. (TJSP; **Apelação Cível 1031206-61.2023.8.26.0405; Relator (a): Tasso Duarte de Melo; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro de Osasco - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 12/06/2024; Data de Registro: 12/06/2024).**

A sentença é, pois, irrepreensível, devendo ser integralmente mantida.

Não acolhida a irresignação manifestada, majora-se a verba honorária recursal, fixando-a em 12% do valor da condenação.

Por fim, já é entendimento pacífico o de que não está obrigado o julgador a citar todos os artigos de lei e da Constituição Federal para fins de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

prequestionamento. Sendo assim, **ficam consideradas prequestionadas toda a matéria e disposições legais discutidas pelas partes.**

DISPOSITIVO.

Ante o exposto, por meio deste voto, **NEGA-SE PROVIMENTO** ao recurso.

MARCO PELEGRINI
Relator