



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

Registro: 2026.0000212805

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1007202-03.2025.8.26.0562, da Comarca de Santos, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelado MARCO ANTÔNIO DA SILVA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 23ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores TAVARES DE ALMEIDA (Presidente sem voto), EMÍLIO MIGLIANO NETO E JOSÉ MARCOS MARRONE.

São Paulo, 12 de março de 2026.

JORGE TOSTA
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



Apelação Cível nº 1007202-03.2025.8.26.0562
Apelante: Banco Bradesco S/A
Apelado: Marco Antônio da Silva
Origem: Foro de Santos/11ª Vara Cível
Juiz de 1ª instância: Daniel Ribeiro de Paula
Relator: JORGE TOSTA
Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado
Voto nº 12194

Apelação – Ação declaratória de inexigibilidade de dívida cumulada indenização por danos materiais e morais – Sentença de procedência – Insurgência do réu – Acolhimento parcial – Golpe da falsa central – Autor que recebeu ligação de terceiros que o enganou em falsa narrativa que deveria acessar QR Codes encaminhados a um segundo aparelho telefônico de conhecimento do apelante cancelamento das citadas quantias – Responsabilidade objetiva – Contratação de empréstimo e transferência via Pix para terceiros em dois dias próximos que indicam fortes indícios de fraude – Transações realizadas que destoam do perfil do correntista – Culpa exclusiva da vítima não demonstrada – Ônus que incumbia ao réu (art. 373, II, CPC e art. 6º, VIII, do CDC) – Defeito do serviço caracterizado – Responsabilidade objetiva (art. 14 do Código de Defesa do Consumidor e Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça) – Declaração de inexigibilidade do contrato de empréstimo pessoal celebrado pelo autor que se impõe - Saldo do empréstimo fraudulento, contudo, que deverá ser devolvido ao banco réu, sob pena de enriquecimento sem causa do autor – Dano moral inexistente - Culpa concorrente que, embora seja incapaz de afastar a declaração de inexigibilidade do contrato, descaracteriza a existência de danos morais – Valores que foram transferidos da conta do autor que são relativos ao empréstimo, não havendo



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

***subtração de valores exclusivos do autor –
Sentença reformada parcialmente para afastar a
condenação dos danos morais – Ônus de
sucumbência ajustados – RECURSO
PARCIALMENTE PROVIDO.***

Cuida-se de recurso de apelação interposto contra a sentença de fls. 252/256, complementada pela decisão de fls. 409/411, lavra do douto Juiz de Direito, Dr. Daniel Ribeiro de Paula, da 11ª Vara Cível da Comarca de Santos, cujo relatório se adota, que, em ação declaratória de inexigibilidade de dívida cumulada indenização por danos materiais e morais, julgou procedentes os pedidos. Em razão da sucumbência, condenou a parte autora ao pagamento das custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios fixados em 15% do valor total da condenação.

Recorre o réu/apelante a sustentar que (fls. 280/369): **i)** não há qualquer prova objetiva de que os fraudadores tenham, de fato, acessado informações protegidas e sigilosas da conta bancária do autor, pois este não identifica quais seriam os dados detalhados supostamente informados pelos fraudadores, não especifica qualquer transação exata que os terceiros teriam conhecimento e, em momento algum, indica o número do suposto segundo telefone que teria sido utilizado, tornando impossível qualquer apuração séria ou vinculação com eventual falha do banco; **ii)** o próprio autor reconhece ter seguido orientações de terceiros, tendo realizados pessoalmente ajustes no aplicativo e efetuado o pagamento de diversos QR Codes, encaminhados pelos fraudadores; **iii)** os dispositivos utilizados nas operações já eram validados e reconhecidos como de uso regular do



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

próprio autor, inexistindo qualquer invasão, subversão de sistema ou transação incompatível com os mecanismos de segurança bancária. O próprio autor admite ter seguido instruções de terceiros desconhecidos que se passaram de prepostos do banco, inclusive afirma ter escaneado QR Codes enviados por essas pessoas, tendo, com isso, executado pagamentos voluntários dentro do seu próprio aplicativo bancário; **iv)** o banco não pode ser responsabilizado por transações realizadas fora do perfil de consumo do cliente, uma vez que não há obrigação contratual que imponha tal dever de monitoramento; **v)** caracterizada a responsabilidade de terceiro na causa do dano, resta eliminado o vínculo de causalidade entre o evento danoso e a conduta da ré, não ensejando responsabilidade indenizatória; **vi)** a fraude somente foi possível em razão da desídia do autor, que agiu sem tomar as devidas cautelas, confirmando seus dados pessoais, bem como instalando aplicativo suspeito, o que afasta a responsabilidade do banco; **vii)** é descabida a pretensão do autor ao ressarcimento de valores, uma vez que não se pode condenar o banco ao pagamento de verba material por dano que não possui liame de causalidade com a conduta da instituição financeira; **viii)** ante a ausência de comprovação dos prejuízos morais sofridos, é absolutamente descabida a indenização pleiteada e, caso mantida a condenação, a indenização fixada a título de dano deve ser módica, a fim de evitar o enriquecimento sem causa da parte recorrida.

Propugna pelo provimento do recurso para reformar a sentença, revertendo os ônus sucumbenciais.

Recurso tempestivo. Preparo recolhido (fls.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

308/309).

Contrarrazões às fls. 374/408.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório do essencial.

VOTO.

O recurso comporta parcial provimento.

Segundo consta da inicial, o autor afirma que no dia 14/02/2025 recebeu uma ligação em que o interlocutor se apresentou como preposto do banco apelante, lotado na agência em que mantém conta, alertando-o de uma compra suspeita em seu nome, no valor R\$ 2.220,00. Como não havia efetuado a compra, o autor tentou buscar contato com a gerência do banco, sem sucesso. Em seguida, por volta das 16h00, tornaram a ligar, novamente do banco, alertando que sua conta estaria suspensa, asseverando que seria necessário que tomasse algumas providências. Assevera que o suposto preposto do banco já dispunha de todos os dados bancários detalhados, incluindo um segundo número de telefone e sigilosos detalhes da movimentação da conta. Simultaneamente, o autor passou a receber vários QR Codes, e indagando o atendente do que se tratavam, este esclareceu que correspondiam a ordens de cancelamentos das quantias. Em 15/02/2025, por volta das 12h50, recebeu uma mensagem do Banco avisando-o a respeito de supostas aprovações de empréstimos que jamais realizou, motivando-o a ligar para o SAC do Bradesco, solicitando o urgente bloqueio de sua conta corrente, ensejando a lavratura do Boletim de Ocorrência no mesmo dia. Salienta que foram realizados 03



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

empréstimos (R\$ 21.000,00, R\$ 21.344,06 e R\$ 11.600,00), e 06 transferências PIX em favor de terceiros desconhecidos que totalizam R\$ 37.495,00, e que, a partir do bloqueio, ainda restaram depositados em sua conta corrente o valor de R\$ 16.449,06.

Pela narrativa da inicial, verifica-se que o autor foi vítima de estelionato, a partir de contato com terceiro que o enganou em falsa narrativa, levando-o a crer na existência de uma compra a qual desconhecia e passou a receber, em outro número de telefone celular, também de sua titularidade e de conhecimento do banco, vários QR Codes que corresponderiam a ordens de cancelamentos das citadas quantias.

Após regular tramitação, sobreveio a sentença de procedência do pedido, insurgindo-se o banco réu rogando pela reforma do julgado.

A relação jurídica existente entre as partes é de consumo. Logo, devem ser aplicadas as disposições do Código de Defesa do Consumidor, em consonância, inclusive, com a Súmula nº 297 do Superior Tribunal de Justiça: *“O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”*.

Tratando-se de relação de consumo entre correntista e instituição financeira, a responsabilidade do réu é objetiva (Súmula nº 479 do STJ e art. 14 do CDC).

O C. STJ já afiançou a responsabilidade de instituições financeiras por fraudes perpetradas por terceiros, cabendo destacar o quanto decidido no julgado cuja ementa ora se transcreve:



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

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

(STJ, REsp nº 1199782/PR, Rel. Min. LUIS FELIPE SALOMÃO, 2ª Seção, DJe 12/09/2011).

No caso dos autos, depreende-se dos documentos apresentados pela parte autora que houve a contratação de empréstimo e transferência de recursos, via *Pix*, para conta de terceiros, em dois dias próximos – 14 e 17 de fevereiro de 2025 - a indicar fortes indícios de fraude (fls. 42/43).

Além disso, o autor afirmou que tentou contato com a gerência de sua conta bancária, após o horário bancário e não foi atendido. Ao receber informações do banco apelante sobre a aprovação dos empréstimos, no dia 15/02/2025 (sábado), lavrou o Boletim de Ocorrência comunicando os fatos ocorridos e a fraude perpetrada (fls. 73/74).

O art. 14 do Código de Defesa do Consumidor estabelece 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*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

riscos”.

E o §1º do mesmo artigo define que “*O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais: I - o modo de seu fornecimento; II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam; III - a época em que foi fornecido*”.

No caso dos autos, o extrato acostado às fls. 44/63 demonstram que as transações bancárias realizadas pelo autor, em grande maioria, são módicas e não se assemelham às transações realizadas pelo golpista, o que deveria ter acionado os mecanismos de segurança do banco para impedir as transferências.

Inquestionável que houve falha na prestação dos serviços por parte da ré, que contribuiu de forma decisiva com o evento danoso, em especial no que concerne à fiscalização e controle das operações levadas pelos agentes criminosos, que destoaram do perfil do autor. Nessa medida, incumbia ao banco réu obstar as transações até posterior confirmação pelo cliente. Assim não procedendo, configurado está o defeito do serviço.

Nesse sentido, precedentes desta C. Câmara de Direito Privado:

*APELAÇÃO. Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com pedido de indenização por danos materiais e morais. Sentença de improcedência. Inconformismo da parte autora. 1. Fraude praticada por terceiros via contato telefônico (falsa central de atendimento). Estelionatário ludibriou a requerente para a realização de transferências pix na quantia de R\$ 2.514,00, sob a justificativa de cancelamento de empréstimo efetuado em seu nome. **Em que***

pese a concorrência da autora para o sucesso do golpe, a operação impugnada destoa consideravelmente daquelas feitas de forma rotineira pela demandante, fato que deveria alertar a instituição financeira. Responsabilidade objetiva caracterizada ante a falha na prestação do serviço (Súmula 479, do STJ). De rigor a devolução, na forma simples, dos valores transferidos. 2. Inexistência de dano moral indenizável. Demandante contribuiu em parte para o ocorrido. Inocorrência de violação a direito da personalidade ou constrangimento anormal. Sentença reformada em parte. Recurso parcialmente provido.

(Apelação Cível nº 1006728-10.2024.8.26.0322; Relator REGIS RODRIGUES BONVICINO; j: 04/06/2025 – destaques deste Relator)

Apelação – Ação declaratória de inexistência do débito, repetição de indébito e indenização por danos morais – Sentença que julgou procedentes os pedidos – Insurgência de ambos os réus – Acolhimento parcial – Aplicabilidade da legislação consumerista às instituições financeiras – Súmula 297 do E. STJ - Fraude bancária constatada, em especial porque os bancos apelantes não se desincumbiram em comprovar fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito da autora - Exegese do art. 373, II, do CPC - Falha evidente na prestação de serviço - Inteligência do art. 14, "caput", do CDC – Devolução em dobro dos valores indevidamente descontados do benefício previdenciário da autora/apelada que deve ser mantida, observando-se o determinado pela Corte Especial do E. STJ no EAREsp nº 676.608/RS - Danos morais - Inocorrência - Autora/apelada que não se desincumbiu em comprovar afronta à sua honra, imagem ou outros diretos da personalidade – Sentença parcialmente reformada – RECURSOS PROVIDOS EM PARTE.

(Apelação Cível nº 1024817-74.2023.8.26.0562; Relator JORGE TOSTA; j: 18/03/2025)

No mesmo sentido, o Enunciado nº 14 da C. Seção de Direito Privado: *Na utilização do PIX, havendo prática de delito ou fraude por terceiros, em caso de fortuito interno, a instituição financeira responde pelas indenizações por danos materiais e morais quando evidenciada a falha na prestação de serviços, falhas na segurança, bem*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

como desrespeito ao perfil do correntista aplicáveis as Súmulas nº 297 e 479, bem como a tese relativa ao tema repetitivo nº 466, todas do STJ.

Logo, se a instituição financeira-ré não fornece a segurança que os correntistas/consumidores podem legitimamente esperar dos serviços bancários que lhes são prestados, é evidente a existência de defeito do serviço.

No que tange aos danos materiais, escorreita a r. sentença ao determinar a devolução, em dobro, dos valores descontados da conta corrente do apelado em razão do empréstimo fraudulento, conforme disposição do art. 42, parágrafo único, do CDC e no julgamento do EAREsp nº 676.608/RS, no qual foi fixada em primeira tese de julgamento: *“A restituição em dobro do indébito (parágrafo único do artigo 42 do CDC) independe da natureza do elemento volitivo do fornecedor que realizou a cobrança indevida, revelando-se cabível quando a referida cobrança consubstanciar conduta contrária à boa-fé objetiva”*.

No tocante aos danos morais, o recurso comporta provimento.

É que, mesmo em se reconhecendo a falha na prestação dos serviços por parte da instituição financeira, ao deixar de obstar as transferências bancárias que fugiam do perfil do correntista, houve também culpa do autor, ao se deixar enganar por golpe conhecido, agindo com manifesta imprudência, acessando QRcodes encaminhados sem se precaver da possibilidade e ocorrência de fraude, o que afasta a alegada violação aos direitos da personalidade, capaz de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

configurar dano moral.

Ademais, não houve subtração dos valores pertencentes exclusivos do autor, pois as transferências foram realizadas em relação aos valores obtidos através do empréstimo fraudulento, restando, inclusive, saldo do mútuo em sua conta bancária. Demais disso, não houve a inclusão do nome do autor junto ao cadastros de inadimplentes ou nos órgãos de restrição de crédito.

Nesse sentido, precedentes desta C. Câmara:

Ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. indenização por danos morais - "Golpe da falsa central de atendimento" - Inexistência de nexo causal entre a conduta do banco réu e a iniciativa da fraude do qual o autor foi vítima - Todavia, falha na prestação de serviços do banco réu, caracterizada pela não detecção e bloqueio das transações, em padrão destoante do perfil do correntista - Circunstância que impede a caracterização do fortuito externo ou de culpa exclusiva de terceiro ou da vítima - Legítima a pretensão da autora à declaração de inexigibilidade das transações impugnadas. Dano moral - Transações bancárias ilegítimas que, por si só, não configura dano moral puro - Autora que não comprovou que tivesse derivado da aludida fraude qualquer desdobraimento que representasse vexame, sofrimento ou humilhação passível de reparação - Não demonstrada a ocorrência de violação significativa a direito de personalidade da autora - Banco que também foi vítima da fraude - Indenização por danos morais que não se legitima - Sentença reformada nesse ponto - Decretada a procedência parcial da ação - Apelo do banco réu parcialmente provido, prejudicado o recurso da autora.

(Apelação Cível nº 1054692-13.2024.8.26.0576; Relator JOSÉ MARCOS MARRONE; j: 29/09/2025)

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA CUMULADA COM INDENIZATÓRIA POR DANOS MATERIAL E MORAL. Empréstimo e transferências fraudulentas em conta bancária. Golpe da Falsa Central. Sentença de procedência. Irresignação do banco requerido que assiste em parte.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

Hipótese em que cabia ao agente financeiro demonstrar a regularidade das transações. Ocorrência de falha no sistema de segurança bancário. Acesso, por terceiros, a informações protegidas pelo sigilo bancário e não detecção da atipicidade das operações realizadas na conta da autora. Falha interna dos serviços de segurança da instituição financeira. Má prestação de serviços que evidencia a responsabilidade da instituição financeira pelos danos causados. Fraude praticada por terceiro que não exime o banco de responder pelos prejuízos causados ao consumidor (Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça). Precedentes desta Câmara de Direito Privado e do Superior Tribunal de Justiça. Ressarcimento de valores devidos. Sentença mantida nesse ponto. Dano moral não configurado. Dados da autora que não foram incluídos em cadastro de inadimplentes e não há comprovação de cobrança vexatória. Conduta da autora que contribuiu diretamente para o sucesso da fraude. Sentença reformada nesse ponto. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

(Apelação Cível nº 1004559-95.2023.8.26.0286; Relator EMÍLIO MIGLIANO NETO; j: 10/09/2025)

Apelação – Ação de inexigibilidade de débitos cumulada com indenização por danos morais – Sentença de improcedência – Insurgência do autor - Preliminar arguida em contrarrazões de ofensa à dialeticidade recursal – Rejeição – Leitura do recurso do autor que evidencia a impugnação aos fundamentos da sentença – Preliminar afastada – Mérito recursal – Acolhimento parcial – Autor que recebeu mensagem e ligação de terceiros que o induziram a realizar empréstimo e transferências via PIX – Responsabilidade objetiva – Contratação de empréstimo e transferência via Pix para terceiros em um único dia que indicam fortes indícios de fraude – Transações realizadas que destoam do perfil do correntista – Culpa exclusiva da vítima não demonstrada – Ônus que incumbia ao réu (art. 373, II, CPC) – Defeito do serviço caracterizado – Responsabilidade objetiva (art. 14 do Código de Defesa do Consumidor e Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça) – Declaração de inexigibilidade do contrato de empréstimo pessoal celebrado pelo autor que se impõe - Saldo do empréstimo fraudulento, contudo, que deverá ser devolvido ao banco réu, sob pena de enriquecimento sem causa do autor – Dano moral inexistente - Culpa concorrente que, embora seja incapaz de afastar a declaração de inexigibilidade do contrato, descaracteriza a existência de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

danos morais - Sentença reformada para afastar o decreto de improcedência dos pedidos e julgar parcialmente procedentes os pedidos – Ônus de sucumbência ajustados – RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

(Apelação Cível nº 1006356-43.2024.8.26.0037; Relator JORGE TOSTA; j: 08/07/2025)

De rigor, destarte, a reforma sentença para afastar a condenação ao pagamento de indenização por danos morais.

Em tempo, **deverá** o autor/apelado providenciar o depósito do valor remanescente do empréstimo (R\$ 16.449,06) nos autos, corrigidos monetariamente e sem a incidência de juros, para futuro levantamento em favor da parte ré/apelante, sob pena de enriquecimento sem causa da parte, conforme preconiza o art. 884 do Código Civil.

Diante do provimento parcial do recurso, as verbas de sucumbência devem ser ajustadas. Arcará a parte autora com o pagamento de 50% das custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor pleiteado a título de danos morais (R\$ 15.180,00), parte que sucumbiu na presente ação.

Por sua vez, arcará o réu com o pagamento de 50% das custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios fixados em 20% da condenação (devolução em dobro dos valores descontados da conta do autor).

Posto isso e considerando todo o mais que dos autos consta, pelo meu voto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso apenas para afastar a condenação ao pagamento de danos morais.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

Deverá o autor/apelado providenciar o depósito nos autos do valor remanescente do empréstimo, ficando desde já autorizado o futuro levantamento em favor da parte ré/apelante.

JORGE TOSTA
Relator