



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000243353

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1007320-76.2024.8.26.0541, da Comarca de Santa Fé do Sul, em que é apelante MARIA DE FÁTIMA MONTANHA SENCATO (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados BANCO BRADESCO S/A e PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 11ª 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 CRISTINA DI GIAIMO CABOCLO (Presidente), JOSÉ MARCELO TOSSI SILVA E WALTER FONSECA.

São Paulo, 20 de março de 2026.

CRISTINA DI GIAIMO CABOCLO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APELAÇÃO Nº 1007320-76.2024.8.26.0541

COMARCA DE SANTA FÉ DO SUL

APELANTE: MARIA DE FÁTIMA MONTANHA SENCATO

APELADO: BANCO BRADESCO S.A. E PAGSEGURO INTERNET
INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A.

JUIZ: RAFAEL ALMEIDA MOREIRA DE SOUZA

Voto nº 3083

APELAÇÃO. AÇÃO ANULATÓRIA C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. Sentença de improcedência. Insurgência da autora. PRELIMINAR. Alegação de inadmissibilidade do recurso, por ofensa ao princípio da dialeticidade recursal, afastada. MÉRITO. Autora vítima de “golpe da falsa central de atendimento”. Aplicação do CDC. Fraude perpetrada mediante ligação telefônica, por suposto preposto do Banco Bradesco, que culminou com a contratação de empréstimo, seguida de transferência de valores para conta de terceiro na instituição PAGSEGURO. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. A responsabilidade do Banco Bradesco é reconhecida, pois a fraude se insere no risco inerente à atividade bancária, não elidindo sua responsabilidade pelos danos ao consumidor. Transações alheias ao perfil da vítima. Precedente do STJ (REsp 2222059 – SP). Reconhecida a nulidade do empréstimo e a inexigibilidade dos débitos dele decorrentes. PAGSEGURO - A responsabilidade da instituição de pagamento, no entanto, não é reconhecida, insuficiente a mera abertura de conta em nome do fraudador para estabelecer sua responsabilidade pelos danos sofridos pela autora. REPETIÇÃO DO INDÉBITO pelo Banco Bradesco que deve ocorrer de forma simples. DANO MORAL. Vítima idosa, hipervulnerável, privada de numerário, obrigada a pagar empréstimo que não contratou. Dano moral configurado. Valor de R\$5.000,00 condizente com as circunstâncias do caso concreto. Sentença reformada, em parte. Recurso parcialmente provido em face do Banco Bradesco. Recurso não provido em face da PAGSEGURO

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 203/208 dos autos da *ação de anulação de negócio jurídico c.c. indenização por danos morais com pedido de tutela de urgência*¹ ajuizada

¹ R\$ 22.215,68 em novembro de 2024.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

por MARIA DE FÁTIMA MONTANHA SENCATO em face de BANCO BRADESCO S.A. e PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A., por meio da qual o MM. Juiz julgou improcedentes os pedidos iniciais, e, em razão da sucumbência, condenou a autora ao pagamento das custas e despesas processuais e dos honorários de sucumbência, fixados em 10% do valor da causa, observada a gratuidade da justiça.

Recorre a autora (fls. 211/222).

Recurso tempestivo e dispensado de preparo (gratuidade judiciária concedida às fls. 49/51), respondido (pelo corrêu PAGSEGURO às fls. 226/237, com preliminar de não conhecimento por ofensa ao princípio da dialeticidade recursal, e pelo banco Bradesco às fls. 238/244,).

É o relatório.

FUNDAMENTO E VOTO.

A autora narrou na petição inicial, conforme relatório da r. sentença, que *“recebeu uma ligação em seu celular de um suposto funcionário do Banco Bradesco, informando uma possível tentativa de invasão em sua conta bancária. Sob esse pretexto, foi induzida a contrair um empréstimo bancário e a efetuar uma transferência no valor de R\$12.215,68. Esclareceu que, tentou solucionar a questão com o gerente da agência, sem êxito”*. Diante disso, ajuizou a ação, requerendo a declaração de nulidade do contrato de empréstimo, cessação da cobrança respectiva e restituição em dobro dos valores pagos, além de indenização por dano moral.

Foi indeferido o pedido de tutela antecipada (fls. 49/51).

Vieram contestações, com documentos -pelo BANCO BRADESCO às fls. 60/114 e pelo corrêu PAGSEGURO às fls. 115/183.

Após réplica (fls. 184/202), sobreveio o julgamento de improcedência (fls. 203/208), entendendo o d. Magistrado que:



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

“(…)

No caso concreto, verifica-se que o evento danoso decorreu da conduta da própria autora, que efetuou voluntariamente a transferência do valor em benefício de terceiro, sem se certificar da idoneidade do negócio.

À vista disso, conclui-se que os prejuízos materiais suportados ocorreram por culpa exclusiva da vítima em razão da falta de diligência e de fato de terceiros, circunstâncias excludentes do nexó de causalidade e, por consequência, da responsabilidade dos réus.

(…)

Em resumo, apesar de haver evidentes indícios de que a autora foi vítima da fraude, não há como imputar aos réus a prática de qualquer ato omissivo ou comissivo que tenha relação com o evento, de sorte que apenas os beneficiários envolvidos no fato deverão por ele responder, ainda que se esteja diante do diploma consumerista neste caso específico.

(…)”.

Inconformada, recorre a autora (fls. 211/222).

Sustenta que a fraude de que foi vítima se deu por falha na segurança de abertura de contas do apelado PAGSEGURO, já que *“a falta de diligência na verificação da idoneidade dos usuários que abrem contas para cometer fraudes configura negligência. A responsabilidade civil objetiva implica que o apelado deve arcar com os danos causados por tais falhas”*, aduzindo que o apelado não trouxe qualquer documento que comprove o cumprimento das normas do Banco Central para abertura da conta do então fraudador. Quanto ao banco apelado, assinala que houve vazamento de seus dados pessoais e bancários, e que a autorização de empréstimo pessoal sem confirmação rigorosa de dados causou-lhe danos. Assim, *“ante a demonstração da falha do serviço das instituições bancárias quanto à checagem da idoneidade e identificação das pessoas que requerem abertura de conta, com fulcro nos artigos 14, caput, do CDC e 927, parágrafo único, do Código Civil, infere-se que tem o dever de reparar o dano material e imaterial suportado pelo autor”*. Pede o provimento do recurso, com a consequente reforma da r. sentença, *“julgando procedentes os pedidos iniciais para o fim de condenar a parte apelada a restituir à apelante os valores que perdeu em razão da falta de cuidado da requerida; bem como a indenizar a autora nos danos morais sofridos”*.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

De início, rejeito a alegação preliminar, deduzida em sede de contrarrazões, de não conhecimento do recurso de apelação da autora por ausência de impugnação específica aos fundamentos da sentença.

De acordo com o princípio da dialeticidade, compete à parte recorrente veicular os motivos para a reforma do pronunciamento judicial impugnado; no caso, vê-se que o apelante efetivamente direcionou a sua argumentação para o que consta da sentença vergastada, promovendo a exposição dos fatos e do direito e apresentando os elementos que ensejariam, a seu ver, a reforma do *decisum*, com explícita delimitação do seu pedido.

Conhecido, o recurso comporta parcial provimento, nos termos que seguem.

A lide versa sobre relação de consumo (artigos 2º e 3º do CDC), estabelecendo a lei o dever do fornecedor se pautar com diligência na execução de seus serviços, prevenindo a ocorrência de danos ao consumidor art. 6º inciso VI); verificado o dano, é objetiva a responsabilidade do fornecedor pela reparação (artigo 14), favorecendo o consumidor a inversão do ônus da prova (artigo 6º inc. VIII).

Assim, dentro da sistemática trazida pela lei consumerista, a ação delituosa de terceira pessoa que se utiliza, fraudulentamente, de documentos ou dados do consumidor não é capaz de excluir a responsabilidade da instituição ré, que, descurando-se de seu cuidado objetivo, agiu culposamente ao não empregar os cuidados de fiscalização devidos para garantir a segurança no fornecimento de seu serviço.

A responsabilidade do Banco Bradesco, nesse contexto, é inafastável.

Com efeito, a atividade exercida pelo banco constitui atividade de risco. Assim, diante das fraudes que se repetem dia a dia, e da



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

necessidade de as fornecedoras prestarem serviços adequados e seguros, cumpra-lhes dotar seu empreendimento de equipamentos e sistemas seguros e adequados para prevenir danos. Se a instituição financeira não consegue equipar-se e aparelhar seu empreendimento para operar em atividade tão competitiva e arriscada e oferece serviços deficientes, assume a obrigação de arcar com os prejuízos daí decorrentes.

No caso concreto, a fraude insere-se no risco inerente à atividade econômica do banco, não elidindo sua responsabilidade pelos danos advindos ao consumidor.

A respeito, válido trazer à baila o entendimento sumulado pelo C. STJ na Súmula 479:

“SÚMULA 479 - As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.

Destarte, para se eximir da responsabilidade que, como mencionado, é objetiva, impunha-se ao Banco Bradesco o ônus de demonstrar a inexistência ou impossibilidade de fraude, fato inóceno à espécie.

No caso, o golpe perpetrado, conhecido como "golpe da falsa central", não pode ser considerado um evento totalmente alheio à atividade bancária, pois o fraudador demonstrou possuir informações sigilosas e internas do cliente, sendo este aspecto fundamental para legitimar a confiança nas condutas supervenientes.

A realização das operações pela vítima, induzida a erro na convicção de estar protegendo seu patrimônio, não traduz culpa do consumidor, antes desvela a falha no serviço prestado pelo réu.

A falha se verifica no dever de segurança (art. 14, § 1º, CDC), que impõe aos bancos não apenas a implementação de mecanismos robustos de autenticação, mas também de sistemas de monitoramento capazes de identificar e bloquear, em tempo real, transações que fujam



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

completamente ao perfil de consumo do cliente.

A ausência de mecanismos eficazes de detecção e prevenção de transações atípicas, que se concretiza na impossibilidade de bloqueio imediato, constitui falha elementar na prestação do serviço, atraindo a responsabilidade do banco réu.

Nesse sentido, recente julgado do C. STJ:

EMENTA RECURSO ESPECIAL. DIREITO DO CONSUMIDOR. DISPOSITIVOS CONSTITUCIONAIS. VIOLAÇÃO. ANÁLISE. IMPOSSIBILIDADE. INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTOS. GOLPE DE ENGENHARIA SOCIAL. FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. OPERAÇÕES REALIZADAS. CIRCUNSTÂNCIAS. ANÁLISE. NECESSIDADE. PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. DEFEITO CONFIGURADO. 1. A controvérsia dos autos resume-se a saber se as instituições de pagamento, à semelhança das instituições bancárias, estão obrigadas a desenvolver mecanismos inteligentes de prevenção e bloqueio de fraudes, capazes de identificar comportamentos atípicos e agir rapidamente para evitar prejuízos. 2. Nos termos do art. 105, III, da Constituição Federal, não compete a esta Corte o exame de suposta violação de dispositivos constitucionais, ainda que para fins de prequestionamento, sob pena de invasão da competência atribuída ao Supremo Tribunal Federal. 3. De acordo com a orientação emanada da Súmula nº 479/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. 4. Toda a compreensão que esta Corte Superior já firmou no tocante às obrigações impostas às instituições bancárias, inclusive no que se refere à incidência do Código de Defesa do Consumidor (Súmula nº 297/STJ), é inteiramente aplicável às instituições de pagamento, às quais também é atribuído o dever de processar com segurança as transações dos usuários finais, por expressa disposição do art. 7º da Lei nº 12.865/2013. 5. A responsabilidade das instituições de pagamento, e de todos aqueles que integram os denominados arranjos de pagamento, somente poderá ser afastada se comprovada a inexistência de defeito na prestação do serviço ou a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, a teor do disposto no § 3º do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor. 6. Constitui atribuição das instituições financeiras, e de todas aquelas que participam dos denominados arranjos de pagamento, criar mecanismos capazes de identificar e coibir a prática de fraudes e de mantê-los em constante aprimoramento, em virtude do dever de gerir com segurança as movimentações de dinheiro dos seus clientes e do



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*elevado grau de risco da atividade por elas desempenhada. Documento eletrônico VDA51224943 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006 Signatário(a): RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA Assinado em: 08/10/2025 18:26:48 Publicação no DJEN/CNJ de 13/10/2025. Código de Controle do Documento: a58f2ac3-8696-4b8b-ba9e-1a1c5a9e31f2 7. Se o serviço não fornece a segurança que dele se pode esperar, levando em consideração o modo do seu fornecimento e o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam, é ele defeituoso, nos termos do § 1º do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor. 8. Uma vez comprovada a hipótese de vazamento de dados por culpa da instituição financeira ou instituição de pagamento, será dela, em regra, a responsabilidade pela reparação integral de eventuais danos. Hipótese descartada no caso concretamente examinado. 9. Para a identificação de possíveis fraudes, os sistemas de proteção contra fraudes desenvolvidos pelas instituições bancárias/de pagamento devem considerar i) **as transações que fogem ao perfil do cliente ou ao seu padrão de consumo;** ii) **o horário e o local em que as operações foram realizadas;** iii) **o intervalo de tempo entre uma e outra transação;** iv) **a sequência das operações realizadas;** v) **o meio utilizado para a sua realização;** vi) **a contratação de empréstimos atípicos em momento anterior à realização de pagamentos suspeitos;** enfim, diversas circunstâncias que, conjugadas, tornam possível ao fornecedor do serviço identificar se determinada transação deve ou não ser validada. 10. A validação de operações suspeitas, atípicas e alheias ao perfil de consumo do correntista deixa à mostra a existência de defeito na prestação do serviço, a ensejar a responsabilização das instituições financeiras e das instituições de pagamento. 11. Hipótese em que a) todas as operações bancárias, em um total de 14 (quatorze), foram realizadas no mesmo dia; b) a conta era utilizada como uma espécie de poupança, com pouquíssimas movimentações, e c) **as transações realizadas fogem do perfil de consumo do correntista.** 12. Recurso especial provido (STJ, RECURSO ESPECIAL Nº 2222059 - SP (2025/0240118-6) RELATOR : MINISTRO RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA, 3ª Turma, Julgado em 08/10/2025)-destaques nossos.*

No caso, o Banco Bradesco não produziu prova suficiente nos autos, deixando de demonstrar que no momento da autorização das transações tenha procedido com o mínimo de diligência para a autorização das operações contestadas.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Em sentido contrário, forçoso reconhecer a falha na prestação de serviço do réu, porque, diante do padrão absolutamente anormal das transações realizadas pelo golpista, deixou de proceder ao imediato bloqueio das operações.

De fato, a transação contestada (empréstimo pessoal, de expressivo valor, R\$ 12.215,68, formalizado fora do horário comercial, em menos de cinco minutos, finalizado às 17h40, cf. fls. 79/89, seguido de PIX, **no mesmo valor exato** para terceiro, às 18h19m, cf. fls. 90) estava fora do perfil de movimentação da autora, consoante se verifica das faturas de fls. 76/78, - o que deveria ter acionado imediatamente os sistemas de segurança do banco. Mas isso não ocorreu, evidenciando a falha da instituição financeira.

Com efeito, era de se esperar maior cautela do banco ao permitir as transações em tela, inclusive eventual bloqueio, contato do banco para confirmação da solicitação, não havendo observação de qualquer procedimento básico de segurança para concretização das operações. O banco apenas agiu depois de acionado pela vítima, ocasião em que **aprovou a contestação e acionou o mecanismo especial de devolução**, que resultou infrutífero porque já não havia saldo na conta destinatária do PIX (fls. 72).

A fraude expressamente admitida pelo banco em fls. 72 se insere, portanto, no risco inerente à atividade econômica por ele explorada, não elidindo sua responsabilidade pelos danos advindos ao consumidor, também por força do disposto no art. 927, parágrafo único, do Código Civil.

Nesse sentido, os precedentes:

APELAÇÃO – FRAUDE BANCÁRIA – GOLPE DO FALSO FUNCIONÁRIO - PAGAMENTOS ELETRÔNICOS DE VALORES ELEVADOS REALIZADOS POR TERCEIROS – RELAÇÃO CONSUMERISTA. PRELIMINAR DE ILEGITIMIDADE – Matéria não debatida na origem – Inovação Recursal. DEVER DE SEGURANÇA – As instituições bancárias devem zelar pela segurança das



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

transações, respondendo de forma objetiva por fraudes praticadas por terceiros – Súmula 479 do C. STJ. Autor alega que recebeu telefonema de suposta gerente do banco, que detinha seus dados e informações bancárias, contato que resulta em transações não autorizadas na conta da parte autora que somam R\$ 249.223,00 realizados em sequência, num único dia, em valores incompatíveis com o seu perfil bancário – Réu não comprova a regularidade das transações impugnadas – Restituição mantida. RECURSO CONHECIDO EM PARTE E NA PARTE CONHECIDA, DESPROVIDO.

(TJSP; Apelação Cível 1017889-57.2023.8.26.0320; Relator (a): João Battaus Neto; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Foro de Limeira - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 04/11/2024; Data de Registro: 04/11/2024 – destaques nossos)

APELAÇÃO. Ação declaratória de inexistência de débito c.c. indenização por danos morais. Bancários. Sentença de Improcedência. Insurgência da Autora. Golpe do falso funcionário. Terceiro que se utilizou do canal de atendimento do próprio Banco Réu para efetuar transações financeiras fraudulentas. Aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor. Exegese da Súmula nº 297 do Superior Tribunal de Justiça. Instituição Financeira Requerida que não se desincumbiu do seu ônus probatório. Inteligência do artigo 373, inciso II, do Código de Processo Civil. Banco não comprovou a regularidade das operações bancárias impugnadas. Transferências sucessivas de vultosas quantias, as quais fogem do perfil financeiro da Empresa. Falha na prestação de serviços evidenciada. Responsabilidade objetiva. Inteligência do artigo 14 e § 1º, do Código de Defesa do Consumidor e da Súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça. Danos materiais devidos. Ação procedente. Sentença reformada. RECURSO PROVIDO.

(TJSP; Apelação Cível 1000686-58.2023.8.26.0037; Relator (a): Penna Machado; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Foro de Araraquara - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 12/04/2024; Data de Registro: 12/04/2024 – destaques nossos)

GOLPE DO FALSO FUNCIONÁRIO. Indenizatória. Relação de consumo. Aplicação do CDC. Ilegitimidade passiva. Inocorrência. Ausência de litisconsórcio necessário. Impossibilidade de denúncia da lide nas relações de consumo. Inteligência do art.88, do CDC. Falha na prestação de serviço que não foi elidida, nos termos do artigo 14, § 3º, I e II, do CDC. Responsabilidade civil do



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

apelante evidenciada. Teoria do risco. Fortuito interno. Danos materiais configurados. Réu que não trouxe contraprova apta a infirmar o alegado pela autora. Dicção do art. 373, II, do CPC. Operações realizadas na conta da apelada que fugiam a seu perfil. Precedentes desta Corte de Justiça. Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO.

(TJSP; Apelação Cível 1016045-38.2021.8.26.0451; Relator (a): Anna Paula Dias da Costa; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro de Piracicaba - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 14/08/2023; Data de Registro: 14/08/2023 – destaques nossos)

APELAÇÃO CÍVEL. Contrato bancário. "Ação declaratória de inexistência de débitos cumulada com indenização por danos materiais e morais". "Golpe do falso funcionário". Sentença de Improcedência. Inconformismo da Empresa Autora. Acolhimento em parte. Pedido de Justiça Gratuita prejudicado, ante o efetivo recolhimento das custas.. Preliminar de nulidade do Julgado afastada. Atendimento ao disposto nos artigos 93, IX, da Constituição Federal e 489, II do Código de Processo Civil. Terceiro que se utilizou do canal de atendimento do próprio Banco Réu para efetuar transações financeiras fraudulentas. Aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor. Exegese da Súmula nº 297 do Superior Tribunal de Justiça. Instituição Financeira Requerida que não se desincumbiu do seu ônus probatório. Inteligência do artigo 373, inciso II, do Código de Processo Civil. Banco não comprovou a regularidade das operações bancárias impugnadas. Transferências sucessivas de vultosas quantias, as quais fogem do perfil financeiro da Empresa. Falha na prestação de serviços evidenciada. Responsabilidade objetiva. Inteligência do artigo 14 e § 1º, do Código de Defesa do Consumidor e da Súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça. Inexigibilidade e devolução de valores indevidamente transferidos. Danos morais não configurados. Mero dissabor inerente à vida empresarial. Inversão da sucumbência, nos termos do artigo 85, parágrafos 2º e 11 do Código de Processo Civil. Sentença reformada. RECURSO PROVIDO EM PARTE para declarar a inexigibilidade dos débitos mencionados na Inicial, bem como condenar o Banco Réu à restituição, na forma simples, do importe de R\$ 75.202,25, com correção monetária a partir dos respectivos desembolsos e juros de mora de 1% ao mês a contar da citação. Ante a sucumbência em maior parte, condena-se o Banco Requerido ao pagamento das custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios fixados em 12% do valor da condenação.

(TJSP; Apelação Cível 1116923-54.2021.8.26.0100;



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Relator (a): Penna Machado; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 20ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/05/2023; Data de Registro: 11/05/2023 – destaques nossos)

*APELAÇÃO – BANCÁRIO – DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM DANOS MATERIAIS E MORAIS – FRAUDE PRATICADA POR TERCEIRO – FORTUITO INTERNO – IMPROCEDÊNCIA - INCONFORMISMO DO AUTOR - ACOLHIMENTO - Responsabilidade objetiva do fornecedor em reparar o prejuízo por fraude bancária, que resultou na contratação de empréstimo pessoal, com transferência do crédito, via PIX, em favor do fraudador – Ligação efetivada por suposto representante do banco – **Inobservância do dever da instituição bancária em implementar mecanismos que obstem movimentações suspeitas - Caso em que as operações foram realizadas em sequência ao mesmo destinatário, e destoam do perfil do correntista, conforme alegado na inicial e comprovado nos autos** – Regulamentação do BACEN que autoriza o bloqueio cautelar das transferências via PIX quando há suspeita de fraude – Fortuito interno em relação a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias – Súmula 479, STJ – Danos materiais – **Devida a restituição dos valores relativos ao prejuízo financeiro em decorrência das movimentações dos golpistas - Danos morais configurados – Indenização fixada em R\$5.000,00 - Razoabilidade e proporcionalidade diante do caso concreto, considerada a dinâmica dos fatos, a situação e comportamento do ofendido que contribuiu para a ocorrência do golpe – DERAM PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO.***

(TJSP; Apelação Cível 1011127-35.2024.8.26.0564; Relator (a): Alexandre Coelho; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2); Foro de São Bernardo do Campo - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/03/2025; Data de Registro: 31/03/2025 – destaques nossos)

Quanto à PAGSEGURO, no entanto, os elementos constantes dos autos não autorizam sua responsabilização. A mera abertura da conta pelo terceiro fraudador é insuficiente para atribuir a responsabilidade pelos danos sofridos pela autora à instituição de pagamento; e nenhuma outra conduta lhe foi imputada, de modo que acertado o julgamento de improcedência com relação a essa requerida.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Evidenciado que a fraude de que a autora foi vítima se deu por negligência do réu Bradesco, é de rigor a declaração de nulidade do empréstimo, respondendo o requerido pelos danos causados à autora, devendo a indenização ser ampla.

Quanto à obrigação de restituição dos valores indevidamente descontados, sabe-se que “o consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável” (art. 42, § único, CDC). A esse respeito, no entanto, por ocasião do julgamento do EResp 1.413.542/RS, a Corte Especial do Colendo Superior Tribunal de Justiça assentou o entendimento de que a devolução em dobro nos indébitos decorrentes de relação de consumo é cabível quando constatada conduta contrária à boa fé objetiva² - o que não se verifica na hipótese, a ensejar a repetição na forma simples, como se tem decidido:

AÇÃO DECLARATÓRIA C.C INDENIZATÓRIA – Cartão de crédito consignado – Descontos incidentes sobre o benefício de aposentadoria da autora – Impugnação específica da autora em relação à assinatura constante dos contratos – Perícia grafotécnica não realizada – Sentença de parcial procedência – Insurgência da requerida – Prescrição não configurada – Aplicação do art. 27 do Código de Defesa do Consumidor – Alegação de decadência – Inaplicabilidade do artigo 178 do Código Civil ao caso – Prescrição e decadência afastadas – Defesa da regularidade da avença – Descabimento – Cessaçãõ da fé do documento particular – Ônus do réu de comprovação da regularidade da avença, fato incorrente à espécie (CPC, art. 428, I e art. 373, II) – Produção de prova pericial grafotécnica que restou preclusa, pois o banco réu não recolheu as custas da prova – Declaração de nulidade do contrato, com a restituição das partes ao estado em que antes dele se encontravam – Necessidade de restituição dos valores descontados do benefício previdenciário da autora, de forma simples – Ausência de má-fé, ou

² Nessa senda, “Com essas considerações, conhece-se dos Embargos de Divergência para, no mérito, fixar-se a seguinte tese: A REPETIÇÃO EM DOBRO, PREVISTA NO PARÁGRAFO ÚNICO DO ART. 42 DO CDC, É CABÍVEL QUANDO A COBRANÇA INDEVIDA CONSUBSTANCIAR CONDUTA CONTRÁRIA À BOA-FÉ OBJETIVA, OU SEJA, DEVE OCORRER INDEPENDENTEMENTE DA NATUREZA DO ELEMENTO VOLITIVO” (cf. item 28 da ementa do v. acórdão).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

conduta contrária à boa-fé objetiva, por parte da instituição financeira, que disponibilizou à requerente o crédito do contrato objeto da lide – Dano moral configurado – Hipótese em que, em razão de contrato irregularmente celebrado, a autora sofreu descontos indevidos na folha de pagamento de seu modesto benefício previdenciário, verba que ostenta natureza alimentar – Considerando as circunstâncias do caso, o montante da indenização comporta redução para R\$ 5.000,00, montante adequado para compensar o abalo moral experimentado pela requerente – RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

(TJSP; Apelação Cível 1000955-22.2021.8.26.0020; Relator (a): Renato Rangel Desinano; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional XII - Nossa Senhora do Ó - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 22/10/2024; Data de Registro: 22/10/2024 – destaques nossos)

A indevida celebração de contrato de empréstimo em nome do consumidor gera prejuízos nas esferas patrimonial e moral. No caso, os descontos indevidos levaram à inscrição da dívida no SERASA como pendência financeira em nome da autora (fls. 46/47).

Ainda que, como consta do próprio documento, a informação não se confunda com anotação negativa no cadastro de inadimplentes, resta evidente que a situação transcende o mero dissabor, reclamando compensação ponderada, com vistas a inibir a repetição da conduta danosa, sem, de outro lado, propiciar o enriquecimento sem causa do lesado.

Tendo em vista as circunstâncias do fato, a gravidade objetiva do dano e sua extensão, mostra-se adequado o valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), condizente com o que se tem fixado em hipóteses análogas

Nesse sentido:

APELAÇÃO – Ação de conhecimento com pedidos de (i) declaração de inexistência de débito, (ii) restituição de valores, e (iii) pagamento de indenização por danos morais. Sentença de procedência, para declarar o débito inexistente e condenar a requerida-apelada à restituição dos valores e ao pagamento de indenização por danos extrapatrimoniais,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais). Insurgência do autor-apelante, pugnando pela majoração do valor da indenização por danos morais. Razões de decidir – In casu, o recorrente foi vítima de golpe bancário, o qual resultou na contratação fraudulenta de um empréstimo em seu nome e em cobranças indevidas pela instituição financeira – Quantia indenizatória que não pode ser pequena, diminuta, como que servindo de incentivo ao transgressor a continuar desrespeitando a norma proibitiva, e que também, de outra parte, não deve se constituir em valor exagerado – Valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) adequado ao caso concreto, considerando os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, e também precedentes desta Colenda Câmara. Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1004445-89.2024.8.26.0297; Relator (a): Marco Pelegrini; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro de Jales - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/10/2025; Data de Registro: 28/10/2025)

“AÇÃO INDENIZATÓRIA. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DO AUTOR PARCIALMENTE PROCEDENTE. 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 do autor. Primeiro, reconhece-se o defeito na prestação dos serviços. Responsabilidade do banco réu, ao permitir acesso dos criminosos aos dados do autor, de modo a entrarem em contato via telefone e, por consequência, obterem êxito na concretização do ato ilícito. Vazamento de dados. Multiplicam-se os processos em que os fraudadores iniciam o golpe, a partir do acesso aos dados do consumidor. Esse acesso ocorre no âmbito interno das instituições financeiras pelo acesso às centrais de atendimento. Essa a causa determinante do sucesso do golpe, implicando admissão como nexos causal. Transação que se mostrou suspeita, notadamente pelo elevado valor e que utilizaram ainda o limite de cheque especial, que o autor não havia contratado. Perfil notoriamente desviado. Conta utilizada somente para recebimento de benefício previdenciário e movimentações de valores módicos. Incidência do art. 14 do CDC com aplicação da Súmula nº 479 do STJ. Violação, ainda, do regulamento do PIX (art. 39, 88 e 89) na parte das cautelas e riscos das operações via PIX. Precedentes da Turma Julgadora. Segundo, acolhese a reparação dos danos



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

materiais. Diante do reconhecimento da responsabilidade da ré no evento danoso, de rigor a inexigibilidade das transações. E terceiro, reconhece-se a ocorrência de dano moral. O consumidor 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 PARCIALMENTE PROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1011811-83.2023.8.26.0114; Relator (a): Alexandre David Malfatti; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro de Campinas - 8ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/07/2024; Data de Registro: 18/07/2024)

“VOTO Nº 41090 DECLARATÓRIA C.C. REPETIÇÃO DE INDÉBITO E REPARAÇÃO DE DANOS. FRAUDE BANCÁRIA. Desconto de valores do benefício previdenciário da autora por empréstimo consignado que desconhece. Elementos do contrato que põem em dúvida a sua higidez. Ausência de geolocalização. Fotografias insuficientes para comprovarem a contratação. Ausência de assinatura por meio de certificado emitido sob os critérios da ICP-Brasil. Fraude verossímil, não infirmada pela parte ré. Dever de segurança não observado pela instituição financeira (arts. 8º e 14 do CDC). Responsabilidade objetiva do banco por fraudes praticadas por terceiros (Súmula 479 do STJ). Dever de restituir os valores subtraídos do benefício previdenciário do autor. Sentença reformada. REPETIÇÃO EM DOBRO DO INDÉBITO. Art. 42, parágrafo único, do CDC. Cabimento. Má-fé evidente do réu ao forjar mútuo em nome da autora. Procedência do pedido. DANO MORAL. Ocorrência. Desvio do tempo útil do consumidor. Transtornos que superam o mero aborrecimento. Dever de reparar. Quantum fixado em R\$ 5.000,00. Razoabilidade e proporcionalidade. Procedência do pedido. Recurso provido.” (TJSP; Apelação Cível 1018323-73.2023.8.26.0602; Relator (a): Tasso Duarte de Melo; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro de Sorocaba - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 15/10/2024; Data de Registro: 15/10/2024)

Desta C. Câmara:



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

FRAUDE BANCÁRIA. Ação declaratória de inexistência de débito c/c indenização por danos materiais e morais. Sentença de procedência. Recurso do réu. Golpe da falsa central de atendimento. Autora que foi vítima de falsa central de atendimento, seguindo procedimento passado por suposto preposto do banco. Após, percebeu tratar-se de golpe, ao verificar a contratação de empréstimos em valores vultosos, seguidos de transferências de sua conta corrente, não realizadas por ela. Não produção pelo banco de prova irrefutável e específica de causa que impeça a caracterização da responsabilidade objetiva (art. 14, § 3º do CDC). Alegação verossímil da vítima. Incidência da súm. 479 do STJ. Diante da verossimilhança da alegação da consumidora autora (versão coerente, razoável), da falta de prova coesa que a infirma e, ademais, da fragilidade das razões de apelação, não se há falar em alteração da sentença, seja quanto ao preceito declaratório negativo, seja quanto ao condenatório (indenização por danos morais) e ao valor arbitrado pelo juízo (R\$ 6.000,00). Recurso desprovido.

(TJSP; Apelação Cível 1007238-89.2025.8.26.0224; Relator (a): José Wilson Gonçalves; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro de Guarulhos - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/09/2025; Data de Registro: 25/09/2025)

AÇÃO DE REPARAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS - Autor vítima do "golpe da falsa central" - Sentença de improcedência - Irresignação do autor - Incidência do Código de Defesa do Consumidor - Autor que recebeu supostos telefonemas do banco réu, informando-o a respeito de suposta movimentação indevida em sua conta bancária - Operações bancárias realizadas por terceiro que foram dissonantes do padrão de consumo do autor - Ausência de bloqueio preventivo a tempo de evitar a operação - Falha na prestação do serviço caracterizada - Responsabilidade objetiva da instituição financeira - Reconhecimento, por seu turno, de fato concorrente do autor - Requerente que compareceu ao caixa eletrônico, seguindo as instruções de terceiros - Índícios veementes de fraude - Negativação indevida realizada após a concessão de tutela de urgência pelo juízo a quo - Dano moral configurado, o qual denota natureza in re ipsa - Indenização arbitrada em R\$ 5.000,00, à luz dos princípios da proporcionalidade e razoabilidade, e das circunstâncias do caso concreto - Sentença parcialmente reformada - Recurso parcialmente provido.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

(TJSP; Apelação Cível 1012956-22.2023.8.26.0003; Relator (a): Marco Fábio Morsello; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 22/09/2025; Data de Registro: 22/09/2025)

O valor da indenização do dano moral deverá ser atualizado desde a publicação do acordão, ao passo que os valores a restituir deverão ser atualizados desde os respectivos desembolsos/débitos.

Os juros de mora sobre os valores a restituir e sobre a indenização do dano moral são devidos desde a citação, nos termos dos arts 405 e 406 do Código Civil.

Ante o exposto, por meu voto, **dou provimento em parte** ao recurso da autora, para **julgar a ação parcialmente procedente em face do Banco Bradesco**, com a declaração de nulidade do empréstimo e da inexigibilidade dos valores das respectivas parcelas, determinando ao requerido que se abstenha de cobrar tais valores, por qualquer meio, e se abstenha de apontar a dívida em nome da autora nos cadastros de maus pagadores. Caso já o tenha feito, determino a retirada imediata do nome da requerente dos cadastros do SCPC e SERASA e demais órgãos de proteção ao crédito, sob pena de multa diária no importe de R\$ 200,00 por dia.

Condeno o réu Bradesco, ainda, à devolução simples dos valores das parcelas indevidamente cobradas da autora, e ao pagamento de indenização por danos morais, nos termos da fundamentação.

Sucumbente em maior parte, o Banco Bradesco arcará com as custas e despesas processuais, e pagará ao patrono da autora honorários advocatícios no montante de 10% sobre o valor do proveito econômico obtido pela autora (valor do empréstimo declarado inexigível somado ao valor da indenização por danos morais).

Mantida a improcedência da ação em relação à PAGSEGURO, responde a autora, quanto a ela, pelas custas e despesas



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

processuais, sendo impositiva também a fixação de honorários recursais, nos moldes do disposto no art. 85, § 11 do CPC. Assim, majoro os honorários devidos pela autora ao patrono da PAGSEGURO para 6% do valor causa, entendido que os honorários fixados na origem (em 10% do valor da causa) eram devidos em partes iguais aos patronos de cada requerido, por aplicação analógica do art. 87 do CPC. Fica ressalvada, no entanto, a gratuidade deferida à autora.

CRISTINA DI GIAIMO CABOCLO

Relatora