



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000124340

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1007372-85.2025.8.26.0008, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelado JOAQUIM LUCIO DE ARAUJO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VII (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento parcial ao recurso, nos termos que constarão do acórdão. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores J. M. RIBEIRO DE PAULA (Presidente sem voto), MARCIA REZENDE BARBOSA DE OLIVEIRA E JOÃO JOSÉ CUSTODIO DA SILVEIRA.

São Paulo, 23 de fevereiro de 2026.

GUSTAVO SANTINI TEODORO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1007372-85.2025.8.26.0008

Apelante: Banco Bradesco S/A

Apelado: Joaquim Lucio de Araujo

Comarca: São Paulo

Voto nº 8920

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. RESTITUIÇÃO DE VALORES. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. FRAUDE BANCÁRIA. GOLPE DA FALSA CENTRAL. PROVIMENTO PARCIAL.

I. CASO EM EXAME

Apelação contra sentença que julgou procedente ação de restituição e indenização por fraude bancária.

II. QUESTÕES EM DISCUSSÃO

Definir se configura culpa exclusiva da vítima quando consumidor idoso realiza operações induzido por fraudadores; verificar cabimento de indenização por danos morais.

III. RAZÕES DE DECIDIR

Aplicável responsabilidade objetiva do fornecedor por defeitos na prestação de serviços bancários, caracterizando fortuito interno conforme Súmula 479 do STJ.

O banco permitiu operações atípicas que destoavam do histórico do correntista aposentado sem bloqueios preventivos ou mecanismos de detecção de anomalias transacionais.

Validação por senha e token não afasta responsabilidade quando ausentes ferramentas de monitoramento comportamental e detecção de operações incompatíveis com perfil do cliente.

Fraude contra instituição financeira constitui fortuito interno porque ausentes imprevisibilidade e inevitabilidade, sendo risco inerente à atividade bancária.

Inexiste culpa exclusiva da vítima induzida a erro por engenharia social com fraudador identificado como funcionário do próprio banco.

Fraude que compromete verba alimentar de aposentado gera dano moral presumido, agravado por recusa administrativa injustificada evidenciada nas comunicações com SAC.

Valor indenizatório fixado em dez mil reais mostra-se excessivo, devendo ser reduzido para cinco mil reais sem configurar sucumbência recíproca.

IV. DISPOSITIVO E TESE

Recurso parcialmente provido.

Tese de julgamento: 1. Banco responde objetivamente por fraudes em operações praticadas por terceiros como fortuito

interno. 2. Ausência de detecção de operações atípicas configura defeito na prestação de serviço bancário. 3. Validação por senha não afasta responsabilidade quando ausente detecção de anomalias nos valores. 4. Fraude que compromete verba alimentar gera dano moral presumido. 6. Redução de indenização por danos morais não gera sucumbência recíproca.

Dispositivos relevantes: CDC, arts. 2º, 3º, 14, caput e § 3º, II, e 51, IV; CC, arts. 422 e 927, parágrafo único.

Jurisprudência relevante: STJ, Súmula 479, Súmula 326, REsp 1.199.782-PR, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, j. 24.11.2011, REsp 2.052.228-DF e EAREsp 664.888-RS; TJSP, Enunciado 14 da Seção de Direito Privado, Apelação Cível 1008697-53.2024.8.26.0292, Rel. Marco Pelegrini, j. 24.09.2025 e Apelação Cível 1002873-58.2024.8.26.0666, Rel. Carlos Ortiz Gomes, j. 21.08.2025.

RELATÓRIO

Trata-se de ação de restituição de valores cumulada com pedido de indenização por danos morais e materiais. Narra a petição inicial que, em 7 de janeiro de 2025, o autor, pessoa idosa, foi vítima de fraude conhecida como “golpe da falsa central”. Após receber ligação de suposto funcionário do banco, foi induzido a realizar procedimentos em sua conta que resultaram na contratação de empréstimo no valor de R\$ 12.400,00 e na realização de três transferências que totalizaram R\$ 19.300,00. Requereu a declaração de inexistência do contrato de empréstimo, a restituição dos valores transferidos e a condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais no montante de R\$ 20.000,00.

A r. sentença de fls. 302/305, cujo relatório se adota, julgou procedente a ação para declarar a inexigibilidade dos débitos, condenar o réu à devolução dos valores indevidamente transferidos e ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00, além das custas e honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da condenação.

O banco interpôs recurso de apelação para reformar a sentença (fls. 309/356), sustentando, em suma, a ausência de sua responsabilidade, por se tratar de culpa exclusiva da vítima e de terceiro, o que caracteriza fortuito externo. Afirma que as transações foram validadas com senha e *token*, não havendo falha em seus sistemas de segurança, pois o autor seguiu deliberadamente as instruções dos golpistas. Por fim, argui que não há fundamentação para a fixação de danos morais.

O preparo foi recolhido (fls. 357/358 e 371/373).

Não foram apresentadas contrarrazões (fls. 362).

VOTO

A apelação interposta pela instituição financeira comporta provimento parcial.

A relação jurídica entre as partes é de consumo, nos termos dos arts. 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor, o que atrai a incidência de suas normas protetivas. Conforme o art. 14 do referido diploma, o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços. Adicionalmente, o Superior Tribunal de Justiça consolidou, por meio da Súmula nº 479, o entendimento de que *“as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.”*

No caso em tela, embora o apelado tenha fornecido dados e realizado comandos sob influência de engenharia social ("golpe da falsa central"), configurou-se falha grave no dever de segurança e sigilo que incumbia à instituição financeira. O banco permitiu que fossem realizadas, em curto espaço de tempo, operações de vulto e natureza atípica - incluindo resgates de investimentos, contratação de empréstimos e transferências vultosas via PIX - que destoavam completamente do histórico de movimentação e do perfil de consumo do apelado.

Ao analisar os extratos bancários acostados nos autos (fls. 18/71), observa-se que o apelado, aposentado de 71 anos, possuía padrão de movimentação financeira caracterizado por transações de baixo valor, com pagamentos recorrentes em padarias, supermercados e postos de combustíveis. Há transferências módicas, com diversos envios e recebimentos via PIX em valores menores. Em contraste com esse histórico, as operações contestadas são de valores altos, superando R\$ 31.000,00 se somados os créditos e débitos imediatos.

Instituições financeiras, por força da realização de operações em massa, ficam suscetíveis a fatos como o retratado nos autos deste processo. A atividade normalmente desenvolvida pelos bancos implica risco para os direitos de outrem, porque a disponibilidade de recursos financeiros leva para o âmbito das atividades dos bancos o risco de fraudes. Pode ser que, no passado, a atividade normalmente desenvolvida pelos bancos não implicasse risco para os direitos de outrem, mas, nos dias de hoje, a realidade é diferente.

Por isso, não há como reconhecer fato de terceiro no ato praticado pelo fraudador, porque ausentes as características de imprevisibilidade e inevitabilidade. O risco de fraude na atividade do banco certamente não é imprevisível. Em reforço, recorre-se ao escólio de Fábio Ulhoa Coelho (*Curso de Direito Civil*, volume 2, editora Saraiva, 2ª edição, páginas 387, 389 e 391-392):

"Fortuito – caso fortuito e de força maior são

sinônimos (Fonseca, 1932:85/103), por isso uso apenas a primeira expressão – é todo evento desencadeador de danos em que não há culpa de ninguém. Caracteriza-se por sua imprevisibilidade ou inevitabilidade. (...)

Pode referir-se a fatos da natureza (enchentes, queda de raio, terremoto) ou humanos (produção em massa, prestação de serviços empresariais). (...) Quando objetiva a responsabilidade (...) apenas o fortuito natural descaracteriza a relação de causalidade. (...)

A excludente relacionada a culpa de terceiro, no contexto da responsabilidade objetiva, envolve uma especificidade. Deve-se distinguir entre atos de terceiros internos e externos (cf. Dias, 1954, 2:360). Note-se que alguns autores preferem falar em fortuito interno ou externo (Rodrigues, 2002:178/179), ao tratar do mesmo assunto. De qualquer modo, apenas os externos são excludentes de responsabilidade.

A classificação do ato culposo de terceiro como interno ou externo depende do exame da atividade do demandado e das expectativas legítimas que ela desperta nas pessoas expostas aos seus riscos. Se o demandado explora atividade de que se espera certa garantia, será interno o ato culposo de terceiro que a frustra. Haverá, neste caso, responsabilização pelos danos decorrentes. De outro lado, se da atividade explorada pelo demandado não se espera determinada garantia, a frustração desta por culpa de terceiro configura ato externo. Aqui, opera-se a excludente da responsabilidade objetiva, e a vítima só pode demandar o causador culpado do dano."

Em relação a instituições financeiras, espera-se que haja segurança contra fraudes. Logo, caracteriza-se como interno o ato praticado por criminoso, que frustra a garantia de segurança. Portanto, esse ato de terceiro não se caracteriza como excludente de responsabilidade. Em suma, a fraude praticada por terceiro, no contexto de operações bancárias, é considerada fortuito interno, por se tratar de risco inerente à atividade econômica desenvolvida pela instituição financeira, não configurando, portanto, causa de exclusão de sua responsabilidade.

O ponto central que define a responsabilidade da instituição financeira não é a conduta do apelado induzida pela atuação do criminoso, mas a falha de seu sistema de segurança, que se mostrou ineficaz para proteger seu cliente. O banco apelante alega que as transações foram validadas pelo próprio apelado, o que caracterizaria culpa exclusiva da vítima, excludente de sua responsabilidade. O argumento não prospera.

Conforme narrado na petição inicial e corroborado pelos documentos dos autos, o apelado foi induzido a erro por fraudador que, valendo-se de engenharia social, se passou por preposto do setor de segurança do banco. Sob o pretexto de auxiliar no cancelamento de supostas transações suspeitas, o estelionatário convenceu o apelado a realizar procedimentos no aplicativo que culminaram na contratação de um empréstimo pessoal no valor de R\$ 12.400,00, bem como na realização de uma transferência de R\$ 9.700,00 e de dois envios via

PIX nos valores de R\$ 4.700,00 e R\$ 4.900,00, tudo concentrado em curto espaço de tempo (fls. 13 e 24/48).

A ausência de bloqueios preventivos ou mecanismos de detecção de transações anômalas demonstra defeito na prestação do serviço. O sistema bancário deve ser dotado de inteligência capaz de identificar comportamentos fraudulentos e obstar prejuízos vultosos, o que não ocorreu na hipótese. Assim, caracterizado o fortuito interno, nos termos da Súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça, subsiste o dever de indenizar.

Ademais, a simples alegação de que as operações exigiram senha pessoal e chave de segurança (M-token) não é suficiente para afastar a responsabilidade da instituição financeira. O sistema bancário moderno dispõe de múltiplas camadas de segurança que vão muito além da autenticação inicial do usuário. Existem ferramentas tecnológicas amplamente disponíveis no mercado financeiro para monitoramento comportamental, detecção de anomalias transacionais, análise de velocidade de operações e identificação de padrões incompatíveis com o histórico do cliente. A falha do banco não reside na autenticação das operações individualmente consideradas, mas na ausência de mecanismos de monitoramento que detectassem o conjunto de operações claramente anômalas.

Nesse sentido, confirmam-se estes julgados (trechos de ementas, sem **destaques** no original):

*RECURSO - (...) APELAÇÃO - Demanda de conhecimento - Restituição de valores e condenação do réu ao pagamento de indenização a título de dano moral - Contrato bancário - Golpe do motoboy. Sentença de improcedência. Recurso dos autores - Alegação de responsabilidade da instituição financeira quanto ao ocorrido, considerando o vazamento de dados sigilosos e as operações divergentes do seu perfil - Pedidos de restituição em dobro do valor do prejuízo suportado, bem como de condenação do banco réu ao pagamento de indenização a título de danos morais. Julgamento - Relação de consumo - **Culpa exclusiva da vítima - Inocorrência - Conduta dos consumidores-apelantes que não destoou da diligência esperada do homem médio - Fraudadores que detinham informações acerca dos autores-recorrentes e do sistema bancário - Vazamento de dados sigilosos - Responsabilidade objetiva da instituição financeira - Risco da atividade - Súmula 479, do STJ - Hipótese em que, embora possam ter as próprias vítimas fornecido absolutamente todos os seus dados pessoais, entregando, aliás, os cartões bancários nas mãos do meliante, circunstâncias 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 recorrida - Dever do banco-apelado de adotar diligências para evitar a consecução de operações indevidas, especialmente quando incompatíveis com a movimentação usual de seu correntista - Falha na prestação de serviço constatada - Devolução do indébito, atinente ao valor indevidamente descontado de benefício previdenciário, que se revela de rigor, devendo ocorrer, contudo, de forma simples - Ausência de má-fé ou de violação da boa-fé objetiva, até mesmo porque os fatos descritos nos autos são decorrentes de golpe praticado por terceiros - Dano moral configurado - Situação que desborda do mero aborrecimento - Verba arbitrada em R\$ 5.000,00 - Observância dos princípios da proporcionalidade e razoabilidade - Ônus de sucumbência integralmente carreados à parte ré-apelada. Sentença reformada. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1008697-53.2024.8.26.0292; Relator (a): Marco Pelegrini; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro de Jacareí - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/09/2025; Data de Registro: 24/09/2025)

Apelação cível. Ação declaratória de inexistência de débito c.c danos materiais e morais. Golpe. Falsa Central de Atendimento. Empréstimo pessoal, empréstimo consignado e transferência (pix). Sentença de improcedência. Recurso da autora. Acolhimento parcial. (...) Crédito efetivado mediante fraude engendrada por terceiro, com posterior remessa dos recursos hauridos e da maior parte do saldo da conta conjunta da autora para destinatário desconhecido. Financiamento prevendo prestações no valor de R\$1.133,17 (fl. 43), que corresponde a mais de 80% (80,25%) do benefício previdenciário da demandante, de R\$ 1.412,00 (fl. 37). Ausência da imprescindível análise de crédito. Ademais, movimentações financeiras totalmente incompatíveis com o perfil da consumidora. Banco Bradesco que não desenvolveu mecanismos de segurança apropriados à identificação e bloqueio de operações fraudulentas. Falha inescusável. Falta de diligência do Banco que foi a mola propulsora do golpe. O só fato de a autora ter sido vítima de golpe não implica dizer que todos os demais direitos subjetivos do

consumidor pereceram. (...) Recurso repetitivo: "Para efeitos do art. 543-C do CPC: As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, abertura de conta-corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos -, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno. 2. Recurso especial provido" (REsp 1.199.782-PR, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, Segunda Seção, v.u., j. 24/11/2011). (...) Ausência de culpa exclusiva do consumidor ou terceiro. Fortuito interno. Atividade de risco. Responsabilidade objetiva da instituição bancária/financeira. Art. 927, parágrafo único, do Código Civil (art. 14, caput, do CDC). Súmula 479 do STJ [REsp 2.052.228 – DF]. Enunciado nº 14 da Seção de Direito Privado do E. TJSP. A conduta dos recorridos foi determinante, vale dizer, os seus comportamentos encerraram a causalidade adequada para gerar os danos verificados. (...) Pedido de restituição em dobro em relação ao Banco Bradesco S/A. Cabimento. Descontos que se iniciaram em julho de 2024 (fl. 38). Inobservância do dever de boa-fé objetiva pelo réu (art. 51, inciso IV, do Código de Defesa do Consumidor e 422 do Código Civil). Restituição dos valores em dobro [EAREsp nº 664.888-RS]. Recurso provido nesse tópico. Dano moral configurado. Autora que sofreu desfalque de valor necessário para subsistência, além de descontos sobre benefício previdenciário, de caráter alimentar, sem se beneficiar de qualquer quantia. Os fatos têm potencial suficiente para a afetação da esfera moral, de modo a abalar o equilíbrio psicológico e o bem-estar, não compreendidos no simples aborrecimento do cotidiano. Indenização fixada em R\$10.000,00, conforme os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, e à função dissuasória de novas práticas abusivas. Precedentes desta C. Câmara. Recurso provido nesse ponto. Sentença reformada. Recurso provido, em parte. (TJSP; Apelação Cível 1002873-58.2024.8.26.0666; Relator (a): Carlos Ortiz Gomes; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Artur Nogueira - 2ª Vara Judicial da Comarca de Artur Nogueira; Data do Julgamento: 21/08/2025; Data de Registro: 21/08/2025)

A responsabilidade do banco apelante está, portanto, devidamente caracterizada, porquanto o evento danoso se configurou como fortuito

interno, conforme entendimento sumulado, que responsabiliza a instituição financeira pela gestão de risco inerente à sua atividade. Afastada a excludente da culpa exclusiva da vítima (art. 14, § 3º, II, do CDC), devem ser mantidas a declaração de inexigibilidade dos débitos e a condenação à restituição dos valores indevidamente subtraídos.

A pretensão indenizatória por danos morais encontra fundamento em fatos que evidenciam violação à dignidade da pessoa humana e ao mínimo existencial. O autor, pessoa idosa com 71 anos à época dos fatos, foi vítima de fraude bancária que resultou em empréstimo não contratado no valor de R\$ 12.000,00 e transferências indevidas que totalizam R\$ 19.300,00, conforme demonstram os extratos bancários de fls. 18/71.

O dano moral está configurado tanto pela natureza do evento quanto pelas suas consequências concretas. A fraude bancária que esvazia a conta de aposentado, comprometendo verba de natureza alimentar, gera dano moral *in re ipsa*, prescindindo de prova técnica específica do abalo psicológico. Além do dano presumido, os elementos probatórios corroboram a efetiva ocorrência de sofrimento psíquico. O boletim de ocorrência registra a imediata comunicação do crime, evidenciando o impacto emocional do evento. Os e-mails trocados com o SAC e a Ouvidoria (fls. 14/17) demonstram a angústia do consumidor na tentativa de solução administrativa, agravada pela recusa injustificada da instituição financeira em ressarcir integralmente os valores subtraídos. A negativa administrativa, além de agravar o dano, caracteriza descaso que intensifica o sofrimento moral.

O *quantum* indenizatório deve ser fixado com observância dos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, considerando a gravidade da conduta, a extensão do dano, a capacidade econômica do ofensor e o caráter pedagógico da sanção. O valor de R\$ 5.000,00 mostra-se adequado para compensar o autor pelo abalo sofrido, considerando o comprometimento de verba alimentar, a condição de idoso, o impacto emocional comprovado e o descaso administrativo, sem caracterizar enriquecimento ilícito nem se revelar inexpressivo diante da gravidade dos fatos e da capacidade econômica da instituição financeira. Portanto, o valor de R\$ 10.000,00, fixado na r. sentença, deve ser reduzido, sem que isso implique, porém, sucumbência parcial (Súmula 326 do STJ).

Em suma, a apelação do réu comporta provimento parcial, apenas para reduzir o valor da indenização por danos morais para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), mantida a r. sentença quanto ao mais. Permanece inalterada a distribuição dos ônus sucumbenciais.

Ante o exposto, voto por dar provimento parcial ao recurso.

Gustavo Santini Teodoro
Relator