



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000311722

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1008050-34.2025.8.26.0127, da Comarca de Carapicuíba, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelada HELENITA ROSA SANTOS RIBEIRO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 21ª 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 PAULO ALCIDES (Presidente) E ADEMIR BENEDITO.

São Paulo, 8 de abril de 2026.

FÁBIO PODESTÁ
Relator
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APELAÇÃO CÍVEL nº 1008050-34.2025.8.26.0127

APELANTE: BANCO BRADESCO S/A

APELADO: HELENITA ROSA SANTOS RIBEIRO

COMARCA: CARAPICUÍBA

VOTO Nº 44084

AÇÃO INDENIZATÓRIA – Julgamento de procedência – Golpe da Falsa Central de Atendimento – APELAÇÃO DO RÉU - Ligação telefônica efetuada por terceiro de má-fé afirmando que o aplicativo havia sido infectado por um vírus, com conhecimento de todos os dados bancários da autora, conferindo credibilidade à situação – Contestação do banco amplamente genérica - Transações realizadas desconexas com o perfil de consumo da correntista - Falha do dever de segurança e cuidado de monitoramento do perfil do consumidor - Vício do serviço configurado – Art. 14 do CDC - Fortuito interno, inerente à atividade explorada pelo Banco - Súmula 479, do C. STJ – Declaração de inexigibilidade dos empréstimos e restituição das quantias indevidamente descontadas mantidas - Dano moral – Fatos narrados que extrapolam a esfera do mero aborrecimento - Valor da indenização que deve atender aos critérios da razoabilidade e proporcionalidade – Quantum fixado em R\$6.000,00 mantido, ante as especificidades do caso concreto – Sentença mantida - RECURSO DESPROVIDO.

Cuida-se de “*ação declaratória de inexistência de débito c.c. tutela antecipada, repetição do indébito e indenização por danos materiais e morais*” ajuizada por **HELENITA ROSA SANTOS RIBEIRO** em face de **BANCO BRADESCO S/A**, julgada **parcialmente procedente** pela r. sentença de fls. 192/200, cujo relatório é adotado, com o seguinte dispositivo:

Ante o exposto, e por tudo o mais que dos autos consta, JULGO PROCEDENTES os pedidos da inicial, com resolução do mérito, nos termos do art. 487, inciso

I, do Código de Processo Civil, para: **Tornar definitiva a tutela de urgência** concedida (fls. 114/115 e 186), para **declarar a inexistência e inexigibilidade** dos contratos de empréstimo n532798841, n523829805 e n523830279, e para **determinar ao Réu que se abstenha** de realizar qualquer novo desconto relativo a eles, sob pena de multa diária fixada em fls. 115 e 186; **Condenar o Réu a restituir à Autora, a título de Repetição do Indébito, o dobro** do valor total das parcelas já descontadas indevidamente de sua conta em razão dos Contratos n532798841, n523829805 e n523830279. Os juros de mora a ser apurado em liquidação, incidirão a partir de cada efetivo desembolso (data do débito), e a correção monetária a partir de cada efetivo desembolso (data do débito); **Condenar o Réu a pagar à Autora, a título de Danos Materiais, o valor de R\$ 6.347,25** (seis mil, trezentos e quarenta e sete reais e vinte e cinco centavos), referente ao valor transferido ao terceiro fraudador (R\$6.000,00) mais o IOF incidente no empréstimo (R\$347,25). Os juros de mora incidirão a partir da citação (art. 405 do Código Civil), e a correção monetária a partir da data do evento danoso (03/06/2025 - Súmula 43 do STJ); **Condenar o Réu a pagar à Autora, a título de Danos Morais, a quantia de R\$ 6.000,00 (seis mil reais)**. Os juros de mora incidirão a partir da citação (art. 405 do Código Civil), e a correção monetária a partir da data do arbitramento (Súmula 362 do STJ); **Determinar à Autora** que, para fins de compensação e anulação do Contrato n532798841, coloque à disposição do Réu o valor remanescente de R\$ 4.000,00, caso ainda esteja em sua posse, para que seja compensado do saldo principal do empréstimo.

Salvo precisão contratual em sentido contrário e a ser observada, a atualização do valor deverá obedecer as seguintes variáveis: a) até 27/08/2024 (inclusive), a correção monetária deve se dar pela Tabela Prática do TJSP e os juros de mora são de 1% a.m.; b) a partir de 28/08/2024 (início da vigência da Lei n14.905/2024, art. 5, II), os encargos são devidos com correção monetária pelo IPCA (art. 389, parágrafo único, do Código Civil) e com juros de mora pela diferença entre a SELIC e o IPCA (art. 406 do Código Civil), considerando 0 (zero), para efeito de cálculo dos juros no período de referência, caso a taxa legal (SELIC subtraída pelo IPCA) apresente resultado negativo.

Em razão da sucumbência, condeno o Réu ao pagamento integral das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, os quais fixo em 15% sobre o valor total da condenação, nos termos do art. 85, §2, do Código de Processo Civil.

Apela o réu, às fls. 204/212, a sustentar, em síntese: a) preliminarmente, inépcia da inicial (fl. 206); b) os contratos de empréstimos foram realizados via *Mobile Bank*, com senha e chave de segurança (fl. 207); c) inexistência de culpa e nexos causal entre o dano e a conduta da instituição financeira (fl. 208); d) ausência de prova dos prejuízos (fl. 209); e) necessidade de redução do *quantum* arbitrado a título

de indenização por danos morais (fl. 210).

Recurso tempestivo, preparado (fls. 213/214 e 244/45)
e contra-arrazoado às fls. 218/234.

É o breve relatório.

O recurso não comporta provimento.

Trata-se de ação indenizatória, pela qual a autora afirma ter sido vítima de fraude bancária, em razão de, após ter recebido ligação de pessoa passando-se como preposto do réu e informando que seu aplicativo havia sido infectado por um vírus, considerando que tinha conhecimento de todos os seus dados bancários, passou-lhe confiança e seguiu os procedimentos indicados. Em consulta à sua conta, todavia, descobriu que havia sido fraudada, tendo sido realizados empréstimo e transferência por PIX. Ademais, descobriu que o fato não fora isolado, pois, anteriormente, já haviam sido realizados outros dois empréstimos, mas de valores baixos, de modo que não os notou.

Inequívoco que o caso em análise se submete às normas consumeristas, porquanto as partes se adequam aos conceitos de destinatário final (CDC, art. 2º) e fornecedor (CDC, art. 3º, § 2º e Súmula 297 do C. STJ¹).

¹ “O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”.

Nesse contexto, à luz do que estabelece o artigo 14² do CDC e a Súmula 479 do C. STJ³, as instituições financeiras, como prestadoras de serviço, respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.

Os fatos narrados se resumem na abordagem do correntista, por terceiro de má-fé, por meio de uma falsa Central de Atendimento do banco.

Na contestação e nas razões recursais, o banco não nega a possibilidade de fraude, apenas questionando a obrigação de indenizar sob o argumento de que não há culpa e/ou dolo, bem como ausência de provas dos fatos narrados na petição inicial.

Ocorre que as transações contestadas destoam do perfil de utilização da correntista, especialmente porque os lançamentos que chamaram a atenção da autora ocorreram em quantias consideráveis e todas no mesmo dia (fl. 48 – empréstimo e transferência seguida), além de ter havido comunicação oficial e registro de Boletim de Ocorrência (fls. 23/24), evidenciando verossimilhança dos fatos declinados na inicial.

2 Art. 14: “O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação de serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre a fruição e riscos.”

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

Ressalta-se que a contestação do réu é amplamente genérica, inexistindo impugnação à alegação de que o terceiro de má-fé ligou para a autora tendo conhecimento de seus dados sensíveis, conseguindo fraudar a segurança da instituição financeira e conferindo credibilidade à ligação telefônica.

Também não foi juntado qualquer documento – quiçá telas sistêmicas – a demonstrar os cuidados de segurança tomados para a realização de qualquer dos empréstimos.

Ademais, a falha do réu reside na ausência de identificação das movimentações suspeitas, deixando de exercer o devido dever de segurança e cuidado de monitoramento do perfil da consumidora, devendo, portanto, responder pelos danos causados à autora.

Nesse sentido a jurisprudência deste E. Tribunal de Justiça:

*AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS – Preparo recolhido a menor em pequeno valor – Conhecimento do apelo que se impõe, com determinação de recolhimento da diferença ao final, sob pena das medidas cabíveis - **Golpe da falsa central de atendimento** – Autora que foi desidiosa seguindo orientações de falsários e fornecendo dados sigilosos – **Responsabilidade do banco, contudo, que emerge da falha na prestação dos serviços, eis que as transações fraudulentas fugiram do perfil da consumidora, não tendo sido bloqueadas – Súmula 479 do STJ - Precedente desta Câmara - Restituição dos valores que é medida que se impõe – Sentença de procedência mantida - Recurso improvido, com determinação de complementação do preparo. (TJSP; Apelação Cível 1004835-50.2022.8.26.0161; Relatora***



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Desembargadora Lígia Araújo Bisogni; Órgão Julgador: 23ª
Câmara de Direito Privado; Foro de Diadema - 3ª Vara Cível;
Data do Julgamento: 03/07/2023; Data de Registro: 03/07/2023).

Nesse contexto, as determinações contidas na r. sentença quanto aos valores a serem ressarcidos devem ser mantidas, inclusive porque o apelante sequer as impugnou com a especificidade necessária.

No tocante aos danos morais, os fatos narrados extrapolam a esfera do mero aborrecimento, sobretudo porque a autora passou a sofrer descontos na conta bancária onde recebe sua aposentadoria, sendo privada de verba essencial à subsistência.

Relativamente ao *quantum* devido, a indenização deve ser prudentemente fixada pelo Juízo, de acordo com os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, observadas a finalidade compensatória e a extensão do dano experimentado.

Desta forma, vislumbrando as peculiaridades do caso em análise e, considerando os critérios de fixação da indenização, tais como a condição socioeconômica das partes, grau de culpa e a repercussão da lesão, o *quantum* deve ser mantido em R\$ 6.000,00, pois adequado a compensar os transtornos sofridos pela autora, funcionando, ainda, como inibidor de situações semelhantes, cujo parâmetro tem sido



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

adotado por esta C. Câmara em casos análogos⁴.

Portanto, impõe-se a manutenção da r. sentença, prejudicada a preliminar nos termos do art. 488 do CPC.

Nos termos do art. 85, § 11, do CPC, majora-se os honorários advocatícios para 20% sobre o valor da condenação.

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso do réu.

Observa-se, por fim, que a oposição de embargos de declaração manifestamente protelatórios ensejará a condenação ao pagamento da multa prevista no parágrafo 2º do artigo 1.026 do Código de Processo Civil.

FABIO PODESTÁ

Relator

⁴ Apelação Cível nº 1000222- 97.2018.8.26.0008, 21ª Câmara de Direito Privado, Rel. Des. Silveira Paulilo, Dje: 19/03/2019; Apelação Cível nº 1015507-66.2019.8.26.0309, 21ª Câmara de Direito Privado, Rel. Des. VIRGILIO DE OLIVEIRA JUNIOR, Dje: 22/10/2020; Apelação Cível nº 1060305-60.2019.8.26.0100, 21ª Câmara de Direito Privado, Rel. Des. MAIA DA ROCHA, Dje: 18/06/2020.