



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000237868

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1009037-53.2024.8.26.0047, da Comarca de Assis, em que é apelante MARIA JOSE DE SOUZA ALVES, é apelado BANCO BRADESCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 38ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Deram provimento ao recurso. V. U., de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores SPENCER ALMEIDA FERREIRA (Presidente sem voto), LAVÍNIO DONIZETTI PASCHOALÃO E ANNA PAULA DIAS DA COSTA.

São Paulo, 19 de março de 2026.

FERNANDO SASTRE REDONDO

Relator

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº 42245
APELAÇÃO CÍVEL Nº 1009037-53.2024.8.26.0047
COMARCA: ASSIS - FORO DE ASSIS - 2ª VARA CÍVEL
JUIZ / JUÍZA DE 1ª INSTÂNCIA: DIOGO PORTO VIEIRA BERTOLUCCI
APELANTE: MARIA JOSE DE SOUZA ALVES
APELADO: BANCO BRADESCO S/A

AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS. “Golpe da falsa central de atendimento”. Transações atípicas. Falha na prestação de serviços pelo banco em não detectar operações que fogem ao padrão de movimentação da conta. Declaração de inexigibilidade do empréstimo reconhecida. Restituição dos valores devida. Sentença reformada. Dano moral. Configuração, tendo em conta as circunstâncias relatadas. Sentença reformada. RECURSO PROVIDO.

RELATÓRIO

Apelação contra r. sentença (fls. 355/358) que julgou improcedente a ação de conhecimento movida pela ora apelante, condenando-a ao pagamento de custas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% do valor da causa, observada a gratuidade.

Insurge-se a autora, em breve síntese, insistindo na responsabilidade do réu-apelado pelas transações realizadas sem sua autorização, nos termos da Súmula 479, do STF. Afirma que cabe à financeira implementar mecanismos eficazes e capazes de detectar transações suspeitas, o que, não sendo feito, caracteriza prestação de serviço defeituoso.

Recurso tempestivo, isento de preparado e respondido.

VOTO

Trata-se de ação de conhecimento movida pela ora apelante visando à reparação de danos decorrentes de transações fraudulentas em sua conta corrente, administrada pelo banco-réu. Narrou que, em 20.9.2024, recebeu ligação de terceiro passando-se por seu gerente, que lhe informou a respeito de saque por ela não realizado e solicitou informações, o que resultou em realização de empréstimo e duas transferências via PIX por ela não autorizadas, nos valores de R\$. 20.050,00 e R\$. 3.000,00.

A r. sentença, reconhecendo culpa exclusiva da vítima e de terceiros, julgou improcedente a ação.

Ressalvado o entendimento do douto magistrado, o recurso comporta provimento.

Como ressaltado pela apelante, a movimentação realizada em sua conta foi atípica, não condizente com o perfil da consumidora.

A falha no sistema de segurança permitiu que os estelionatários realizassem operações por ela não autorizadas e em valores muito superiores do que os de costume, inclusive com contratação de empréstimos superiores a R\$. 20.000,00, seguidas de alteração de limite e transferências via PIX.

É dizer, o réu não demonstrou que seu sistema de segurança de dados não apresentou falhas, viabilizando a realização de sucessivas operações no mesmo dia, que fogem do perfil da autora.

Ressalta-se que o dano decorre do risco da atividade da instituição financeira pela má prestação dos serviços, aplicável, ao caso, a Súmula 479 do STJ diante do delito praticado por terceiro no âmbito das operações bancárias.

E não se há de falar em excludente de responsabilidade ou mesmo culpa exclusiva ou concorrente em razão de ter a consumidora sido vítima de golpe de furto de dados bancários, pois a instituição financeira falhou em verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas, deixando de desenvolver meios para dificultar as fraudes, independentemente de qualquer ato dos consumidores e permitindo acesso de terceiros a seus sistemas, permitindo a fraude. (AREsp 2653233 (2024/0182470-2 - 16/08/2024, Decisão Monocrática - Ministro HUMBERTO MARTINS)

Em suma, é inarredável a responsabilidade da instituição financeira, pois a falha na adoção de mecanismos mínimos de segurança e controle demonstra clara omissão no dever de cautela que se espera de instituições financeiras, sobretudo diante do risco inerente à atividade que exercem.

Assim, há de ser declarada a inexigibilidade da dívida e restituição de valores indevidamente subtraídos de sua conta, em dobro, tendo em conta que a autora, idosa, foi vítima do golpe da falsa central de atendimento, havendo responsabilidade civil do réu. O valor deverá ser corrigido pelo índice do IPCA, divulgado pelo IBGE a partir de cada desembolso e, os juros moratórios a partir da citação, com base na taxa Selic (deduzido o IPCA), com observância de que não poderá incidir juros negativos.

O réu, por sua vez, poderá, obviamente, ajuizar ação de regresso contra a golpista ou beneficiário dos valores desviados da conta autora para reaver o valor das transações.

No mesmo sentido, precedentes do STJ:

“AGRAVO INTERNO EM RECURSO ESPECIAL. FRAUDE BANCÁRIA. ATOS REALIZADOS POR TERCEIROS POR MEIO DE LINK COM CÓDIGO DE LIBERAÇÃO PARA TRANSAÇÕES FORNECIDO PELA CORRENTISTA, PESSOA IDOSA.

1. **Caso em que o empréstimo bancário foi realizado mediante fraude bancária pelo envio de link para SMS da vítima com código de liberação para transações que foram levadas a efeito com o uso da senha fornecida pela própria correntista, pessoa idosa.**

2. Esta Corte consolidou entendimento, nos termos do art. 543-C do Código de Processo Civil, no sentido de que: "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." (REsp 1.199.782/PR, relator Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, SEGUNDA SEÇÃO, julgado em 24/8/2011, DJe de 12/9/2011).

(...)

4. Essa excludente de responsabilidade dos bancos foi relativizada após o julgamento do REsp n. 1.995.458/SP, de relatoria da Ministra Nancy Andrighi, que destacou "embora os consumidores tenham o dever de zelar pela guarda e segurança do cartão magnético e das senhas pessoais, **é também dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas, desenvolvendo meios a dificultar as fraudes, independentemente de qualquer ato dos consumidores.** "No mesmo julgamento, assentou-se que a responsabilidade das instituições financeiras é objetiva e **os avanços das tecnologias financeiras trazem novos riscos que exigem dos bancos deveres reforçados nas medidas de prevenção contra fraudes.**

5. Hipótese em que não se trata de fortuito externo, notadamente porque a **fraude ocorreu por meio de furto eletrônico de dados. Na verdade, houve falha do sistema de prevenção à fraude da instituição bancária ao aprovar a renovação de empréstimo de alto valor, além de**

diversas transferências e criação de chave Pix num mesmo dia, ou seja, movimentações fora do perfil financeiro da cliente.

Agravo interno improvido.

(AgInt no REsp n. 2.056.005/SE, relator Ministro Humberto Martins, Terceira Turma, julgado em 18/3/2024, DJe de 20/3/2024.)

“AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. FRAUDE BANCÁRIA. "GOLPE DO MOTOBOY". USO DE CARTÃO E SENHA. MOVIMENTAÇÕES ATÍPICAS. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. CONCORRÊNCIA DE CAUSAS. CONFRONTO DA GRAVIDADE DAS CULPAS. CONSUMIDORAS IDOSAS -HIPERVULNERÁVEIS. INEXIGIBILIDADE DAS TRANSAÇÕES BANCÁRIAS NÃO RECONHECIDAS. AGRAVO INTERNO DESPROVIDO. 1. Malgrado os consumidores tenham a incumbência de zelar pela guarda e segurança do cartão pessoal e da respectiva senha, **é também dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas, a ponto de dificultar as fraudes, independentemente de qualquer ato dos consumidores.**

2. Ademais, consoante destacado pela Ministra Nancy Andrichi no julgamento do REsp 1.995.458/SP, tratando-se de consumidor idoso, "a imputação de responsabilidade há de ser feita sob as luzes do Estatuto do Idoso e da Convenção Interamericana sobre a Proteção dos Direitos Humanos dos Idosos, sempre considerando **a sua peculiar situação de consumidor hipervulnerável**".

3. Situação concreta em que foi constatada a falha da **instituição financeira que não se cercou dos cuidados necessários para evitar as consequências funestas dos atos criminosos em conta-corrente de idosas, mormente diante das evidentes movimentações bancárias absolutamente atípicas, em curto espaço de tempo.**

4. Agravo interno desprovido.

(AgInt no AREsp n. 2.201.401/RJ, relator Ministro Marco Aurélio Bellizze, Terceira Turma, julgado em 29/5/2023, DJe de 1/6/2023.)

O pedido de indenização por dano moral também merece ser acolhido, pois houve falha na segurança por não identificar as operações fora do perfil da demandante, que não tendo obtido solução pela via administrativa, tendo que ajuizar a presente demanda para ver reconhecido seu direito.

E o réu, citado, insistiu na legitimidade da dívida e regularidade da inscrição do nome da autora em cadastros de inadimplente, apresentando, pois, injusta renitência em reconhecer a irregularidade das operações e tais fatos, obviamente, que serviram de fundamento ao pedido, ultrapassam meros dissabores.

No que se refere ao *quantum* indenizatório, é pacífica a jurisprudência dos nossos Tribunais Superiores no sentido de que *“a indenização por dano moral deve*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

atender a uma relação de proporcionalidade, não podendo ser insignificante a ponto de não cumprir com sua função penalizante, nem ser excessiva a ponto de desbordar da razão compensatória para a qual foi predisposta” (STJ, REsp 318379-MG, Rel. Min. Nancy Andrighi, j. 20.9.2001).

Assim, levando-se em conta a extensão do dano e a condição econômica das partes, deve ser fixado o valor em R\$. 10.000,00. Tal valor deverá ser atualizado desde a publicação deste acórdão pelo IPCA e acrescido de juros de mora com base na Selic desde a citação, por se tratar de responsabilidade civil contratual.

Em suma, a sentença é reformada para que seja julgada procedente a ação, com declaração de inexigibilidade dos débitos relativos às operações impugnadas e condenação do réu à restituição em dobro do valor transferido em fraude e ao pagamento de indenização por danos morais.

Diante da inversão do julgado, deverá o réu arcar com o pagamento das custas, despesas processuais, bem como com honorários advocatícios, estes fixados em 10% sobre o valor atualizado da condenação.

Ante o exposto, voto por dar provimento ao recurso.

Fernando Sastre Redondo

Relator