



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000313971**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1009761-49.2025.8.26.0006, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelado JOSE CARLOS RIBEIRO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado/apelante BANCO BRADESCO S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 17ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Por maioria, em julgamento estendido, deram parcial provimento ao recurso do autor e negaram provimento ao do réu, vencido o 2º Desembargador que declara., de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores. LUÍS H. B. FRANZÉ (Presidente), IRINEU FAVA, AFONSO BRÁZ E EDUARDO VELHO

São Paulo, 8 de abril de 2026.

**SOUZA LOPES**  
**relator**  
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**VOTO Nº: 55464**

**APEL.Nº: 1009761-49.2025.8.26.0006**

**COMARCA: SÃO PAULO**

**APTES. : JOSÉ CARLOS RIBEIRO e BANCO BRADESCO S/A**

**APDOS. : OS MESMOS**

\*Declaratória c.c. indenização por danos materiais e morais – Golpe da “falsa central” – Contratação de empréstimos com transferência de valores via PIX a contas de terceiros e compras não reconhecidas no cartão de crédito – Falha na prestação do serviço de segurança do réu, que não acionou o bloqueio preventivo das transações que destoavam do perfil do consumidor – Não comprovada a culpa exclusiva da vítima a permitir o afastamento da responsabilidade objetiva do réu – (Art. 14, CDC) – Declaração de inexigibilidade dos débitos que se impõe - Danos materiais comprovados, devendo haver restituição -- Dano moral configurado – Dever de indenizar inafastável, mas não no importe pleiteado - R. sentença reformada, em parte – Recurso do autor parcialmente provido, restando improvido o interposto pelo réu.\*

São apelações interpostas em face da r. sentença de fls. 613/619, que julgou parcialmente procedente a ação declaratória c.c. indenização por danos material e moral, que JOSÉ CARLOS RIBEIRO dirigiu em desfavor de BANCO BRADESCO S/A.

Recorre o autor, alegando, em suma, que sofreu danos morais, requerendo a procedência total da ação, com condenação do réu ao pagamento de indenização a tal título. Busca a reforma do r. *decisum*, pugnando pelo reconhecimento do descumprimento da tutela de urgência, com majoração das astreintes a R\$ 100.000,00, bem como pela condenação do réu ao pagamento de indenização pelos gravames morais.

O Banco réu sustenta, em síntese, que os fatos se deram



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

por culpa exclusiva da vítima. Busca a improcedência da ação e, subsidiariamente, tenha, com relação ao dever de restituição, incidência a correção monetária e juros de mora a partir de citação, reconhecendo-se o cabimento da compensação.

Após contrariedades, subiram os autos.

É o relatório.

De início, registra-se que a r. sentença julgou parcialmente procedente a ação, nos seguintes termos:

*“**JOSÉ CARLOS RIBEIRO** ajuizou em 24/07/2025 "ação declaratória de inexistência de débito c/c indenização por danos morais e pedido de tutela de urgência" em face de **BANCO BRADESCO S/A**, alegando, em síntese, que "(...) Em 11 de julho de 2025, o Requerente recebeu mensagem via WhatsApp de suposto funcionário da área de segurança da agência 095-7 do Bradesco, mencionando seu nome completo, agência e número da conta - dados sigilosos que conferiram aparência de legitimidade à comunicação. O interlocutor ainda alegou ter tentado contato via telefone institucional do banco. Pouco depois, o mesmo indivíduo realizou ligação telefônica, com duração aproximada de sete minutos, durante a qual orientou o Requerente a seguir procedimentos supostamente voltados à proteção da conta. Diante da formalidade da abordagem, da riqueza de dados apresentados e da alegação de que o contato teria partido do canal oficial da instituição financeira, o Requerente acreditou estar de fato em comunicação com um representante oficial do banco e, por confiar plenamente na veracidade da situação, seguiu as instruções que resultaram no acesso indevido ao seu aplicativo bancário. No dia anterior ao golpe, o Requerente possuía um saldo de R\$ 16.128,74 em sua conta bancária. No dia 11/07/2025, além de um saque no valor de R\$ 20,00, houve o débito da fatura do cartão de crédito no valor de R\$ 1.852,48, este expressamente reconhecido pelo Requerente como legítimo. Ainda no mesmo dia, o estelionatário, após enganar o Requerente, contratou fraudulentamente dois empréstimos nos valores de R\$ 36.000,00 e R\$*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

4.792,78, totalizando R\$ 40.792,78. Na sequência, efetuou três transferências via PIX, conforme informações abaixo: EMPRÉSTIMOS CONTRAÍDOS INDEVIDAMENTE 1) EMPRÉSTIMO PESSOAL R\$ 36.000,00; 2) EMPRÉSTIMO PESSOAL R\$ 4.792,78, no valor total de R\$ 40.792,78. TRANSFERÊNCIAS PIX FRAUDULENTAS 1) TRANSFERENCIA PIX DES: CARLA SALAZAR GOMES D - 11/07 R\$ 27.998,80; 2) TRANSFERENCIA PIX DES: DES: GUSTAVO VENANCIO LOPE - 11/07 R\$ 31.990,80; 3) TRANSFERENCIA PIX DES: 58 329 998 Jonathan - 11/07 R\$ 8.900,00, no valor total de R\$ 68.889,60 (...) Além disso, também houve a realização de compra indevida com o cartão de crédito do Requerente no valor de R\$ 12.730,02, em três parcelas, em estabelecimento estranho à sua rotina de consumo. A fatura incluiu ainda as seguintes cobranças indevidas associadas a essa fraude: MORA CARTÃO DE CRÉDITO 3990196 – R\$ 255,12 - GASTOS CARTÃO DE CRÉDITO 3990196 – R\$ 79,44. Essa compra de R\$ 12.730,02 destoa completamente do histórico financeiro do Requerente. Conforme demonstram as faturas dos últimos 11 meses, os valores médios mensais de sua fatura giram entre R\$ 334,56 e R\$ 937,50 - jamais ultrapassando R\$ 1.000,00. O gráfico mensal evidencia padrão de consumo modesto e compatível com a renda de um aposentado. Essa discrepância deveria ter gerado alerta no sistema de segurança da instituição bancária, evidenciando a negligência na análise de risco e permitindo a continuidade da fraude. Ou seja, a fraude gerou não apenas a utilização abusiva do limite de crédito, como também encargos adicionais que sobrecarregam ainda mais a situação financeira do Requerente. Tais lançamentos agravaram o prejuízo do Requerente, cuja conta atingiu saldo negativo de R\$ 13.920,00 - bloqueando o uso da conta na qual será creditado seu benefício previdenciário, com pagamento previsto para o próximo dia 07/08/2025. O Requerente compareceu à agência e, seguindo orientação do próprio banco, redigiu carta de próprio punho relatando todos os fatos, o que originou o protocolo nº CS0037729 (...) o banco limitou-se a negar o reembolso com justificativa genérica (...).*Requer* "(...) A declaração de inexistência de relação jurídica válida quanto aos empréstimos contratados em nome do Requerente, bem como às transferências PIX subsequentes e à compra no cartão de crédito no valor de R\$ 12.730,02, por se tratarem de transações fraudulentas; A condenação do Requerido à restituição dos valores indevidamente subtraídos da conta do Requerente, no montante total de R\$ 81.954,18, correspondentes aos prejuízos decorrentes da fraude, devidamente atualizados pelo IPCA e acrescidos de juros de mora a contar da data dos respectivos débitos; A condenação do Requerido ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 81.954,18, ou,

subsidiariamente, no valor que Vossa Excelência entender adequado, com base nos princípios da proporcionalidade e razoabilidade (...)" *Juntou documentos (fls.12/133).*

*Deferido à parte autora os benefícios da Justiça Gratuita. Deferida PARCIALMENTE a TUTELA DE URGÊNCIA para que o banco requerido suspenda todos os débitos em conta e no cartão de crédito, a fim de permitir que o autor receba seu benefício previdenciário na referida conta, no prazo de 03 dias, bem como se abstenha de inserir o nome do autor nos órgãos de proteção ao crédito, até decisão de mérito deste processo (fls.134/135).*

*O banco requerido apresentou contestação (fls.221/270), alegando, em síntese, que "(...) As transações contestadas foram realizadas mediante uso regular de senha pessoal e legítima. O Banco não tem responsabilidade por operações voluntárias realizadas pela cliente Autora. Todos os registros das transações estão devidamente documentados e comprovam sua validade. A responsabilidade pelos atos recai sobre quem realizou as transferências – in casu, a própria autora. Não há falha nos sistemas do Banco que justifique a devolução dos valores (...)"*

*Instados a especificarem provas justificando a pertinência o banco se manifestou pelo depoimento pessoal da parte autora e juntada de documentos (fl.568); O autor disse que o banco não cumpriu com tutela de ferida (fls.569/571). Manifestação do banco em relação ao cumprimento da tutela (fls.573/576).*

*Réplica à contestação (fls.584/600).*

***É o relatório.***

***Decido.***

*Julgo o processo no estado em que se encontra, nos termos do artigo 355 do Código de Processo Civil/2015.*

*[...]*

*A preliminar de ilegitimidade passiva arguida pelo banco requerido não é acolhida, pois a autora é correntista da ré onde as fraudes foram perpetradas e se há culpa ou não do banco requerido é questão de mérito.*

*A alegação de litisconsórcio necessário em relação aos fraudadores beneficiários das transferências fraudulentas não merece acolhida porque inexistente litisconsórcio necessário, conforme dispõe o artigo 114 do CPC/2015 "O litisconsórcio será necessário por disposição de lei ou quando, pela natureza da relação jurídica controvertida, a eficácia da sentença depender da citação de todos que devam ser litisconsortes.", e, no caso, a eficácia da sentença não depende da citação dos fraudadores.*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*Também não merece acolhida a pretensão de denunciação da lide aos terceiros fraudadores beneficiários das transferências fraudadas, seja porque muito provavelmente usaram nomes de terceiros, seja porque, se o caso, o banco pode buscar ressarcimento em relação aos mesmos, sem que postergue o provimento jurisdicional em relação ao consumidor com quem tem relação jurídica contratual direta.*

*Trata-se de ação de indenização por danos materiais e morais pelo qual a autor alega terem feitos transações irregulares na sua conta.*

*O banco requerido alegou a legalidade das contratações e o exercício regular do direito.*

*O relato do autor quanto à fraude perpetrada por terceiros em sua conta bancária não se revela inverossímil diante das referidas movimentações financeiras não reconhecidas em sua conta corrente e sem autorização deste, sendo: **dois empréstimos nos valores de R\$ 36.000,00 e R\$ 4.792,78, totalizando R\$ 40.792,78. Na sequência, efetuou três transferências via PIX, conforme informações abaixo: EMPRÉSTIMOS CONTRAÍDOS INDEVIDAMENTE 1) EMPRÉSTIMO PESSOAL R\$ 36.000,00; 2) EMPRÉSTIMO PESSOAL R\$ 4.792,78, no valor total de R\$ 40.792,78. TRANSFERÊNCIAS PIX FRAUDULENTAS 1) TRANSFERENCIA PIX DES: CARLA SALAZAR GOMES D - 11/07 R\$ 27.998,80; 2) TRANSFERENCIA PIX DES: DES: GUSTAVO VENANCIO LOPE - 11/07 R\$ 31.990,80; 3) TRANSFERENCIA PIX DES: 58 329 998 jonathan - 11/07 R\$ 8.900,00, no valor total de R\$ 68.889,60, e a realização de compra indevida com o cartão de crédito do Requerente no valor de R\$ 12.730,02, em três parcelas, em estabelecimento estranho à sua rotina de consumo, bem como as seguintes cobranças indevidas associadas a essa fraude: MORA CARTÃO DE CRÉDITO 3990196 – R\$ 255,12 - GASTOS CARTÃO DE CRÉDITO 3990196 – R\$ 79,44,** observando-se que não se pode exigir da parte autora a comprovação de fato negativo (não ter feito as movimentações), o que somente pode ser comprovado por outro fato positivo incompatível com aquele (comprovação realização das movimentações pelo autor), além do que em princípio a boa-fé se presume.*

*É de se observar que a costumeira alegação de fraude de terceiro não tem o condão de escusar o prestador de serviço, na medida em que na atividade empresarial não se pode pretender apenas o bônus da mesma, senão também o inerente respectivo ônus, que deve ser suportado em virtude do risco da atividade, pelo que não se pode sequer excogitar da transferência de tal*

*ônus ao consumidor, sob pena de se subverter a natureza da atividade empresarial, a condição do fornecedor e a hipossuficiência do consumidor, além do que, em princípio, a boa-fé se presume e a má-fé se comprova.*

*Aliás, o Banco tem todas as condições de demonstrar a segurança nos seus caixas eletrônicos e caixas pessoais, por meio de câmeras, para identificar os autores dos saques e movimentações outras inclusive, bem como em relação às que sejam feitas movimentações pela internet, mas prefere manter-se na cômoda posição de nada fazer nesse sentido, para depois imputar culpa aos clientes, numa escusa muito conveniente e que, por óbvio, não pode ser aceita.*

*Ressalte-se, ainda, que a costumeira alegação de que apenas o cliente tem conhecimento de sua senha pessoal, e de que os terminais possuem leitor de chip, assim como de que terceiras pessoas eventualmente tinham acesso ao cartão, não são suficientes para comprovar, com a devida segurança jurídica, a regularidade das operações, de tal maneira que, ausente elementos probatórios em contrário, é bem provável a ocorrência de fraude, dado as regras de experiência em casos análogos, em assonância com o grau de certeza ensinado por Aristóteles (Possibilidade, Verossimilhança, Probabilidade e Certeza Apodíctica).*

*Ademais, a Súmula 479 do STJ estabelece 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."*

*Daí por que não pode o Banco réu simplesmente presumir, ainda que tacitamente, infalibilidade de seu sistema, e imputar culpa à parte autora, quando as regras de experiência (realidade empírica) demonstram o contrário em casos similares.*

*Nessa esteira, não tendo o réu comprovado fato impeditivo do direito da parte autora, por meio idôneo, que não a cômoda posição de se beneficiar de situação nebulosa, é de se reconhecer indevidas as movimentações financeiras efetuadas na conta corrente do autor, oriundos das movimentações financeiras objeto de fraude (artigo 373, inciso II, do Código de Processo Civil/2015, combinado com o artigo 6º, inciso VIII, da Lei nº 8.078/90).*

*Todavia, em que pesem os dissabores inerentes à situação de transações indevidas e falhas de serviço por parte da requerida, não há falar em dano moral, pois este somente se verifica quando há um fato de forma a causar não apenas um dissabor inerente ao contexto de desentendimentos e seus desdobramentos judiciais, que é solucionado pela via judicial, mas sim quando*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*ocorre um sofrimento acentuado, que extrapola o já inerente sofrimento atinente e aferível com base no homem médio, ou quando atinja honra objetiva ou subjetiva da pessoa, o que não é o caso dos autos.*

*Desta feita a procedência parcial da ação é medida que se impõe.*

*Ante o exposto, **JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE** a "ação declaratória de inexistência de débito c/c indenização por danos morais e pedido de tutela de urgência" ajuizada por **JOSÉ CARLOS RIBEIRO** em face de **BANCO BRADESCO S/A**, nos termos do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil/2015 e **DECLARO** a inexistência de relação jurídica em relação aos lançamentos indevidos na conta corrente do autor e, por consequência, **DECLARO** a nulidade das movimentações que geraram os débitos referente as seguintes movimentações financeiras na conta corrente do autor: 1) Empréstimo Pessoal R\$ 36.000,00; 2) Empréstimo Pessoal R\$ 4.792,78, no Valor Total de R\$ 40.792,78; Transferências Pix Fraudulentas: 1) Transferencia Pix Des: Carla Salazar Gomes D - 11/07 R\$ 27.998,80; 2) Transferencia Pix Des: Des: Gustavo Venancio Lope - 11/07 R\$ 31.990,80; 3) Transferencia Pix Des: 58 329 998 Jonathan - 11/07 R\$ 8.900,00, no valor total de R\$ 68.889,60; Compra indevida com o cartão de crédito do Requerente no valor de R\$ 12.730,02, em três parcelas, em estabelecimento estranho à sua rotina de consumo, bem como as cobranças indevidas associadas a essa fraude: **MORA CARTÃO DE CRÉDITO 3990196 – R\$ 255,12 – GASTOS CARTÃO DE CRÉDITO 3990196 – R\$ 79,44**, e, por consequência todo e qualquer encargo oriundos direta ou indiretamente de tais movimentações financeiras, bem como **CONDENO** o banco requerido a estornar as citadas movimentações financeiras, uma vez que não é possível verificar a existência de crédito, antes da regularização dos estornos, e eventual crédito em favor da parte autora deverá ser corrigido monetariamente pela Tabela do Tribunal de Justiça desde o ajuizamento da ação (Lei nº 6.899/81, artigo 1º, § 2º), e acrescida de juros legais de 1% ao mês a partir da citação, nos termos do artigo 406 do Código Civil de 2002, que remete ao artigo 161, § 1º, do Código Tributário Nacional.*

*No mais, verifico que só a empresa requerida deverá suportar o ônus da sucumbência, pois a parte autora teve razão jurídica para o ajuizamento da ação, que foi o pleito principal acolhido, pelo que não se revela razoável que o não acolhimento de pleitos acessórios possam de alguma forma implicar ônus além do não acolhimento da parte acessória, o que deve ser considerado como sucumbência mínima, nos termos do artigo 86, parágrafo*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*único, do CPC/2015, razão pela qual condeno a empresa ré ao pagamento das respectivas custas, despesas processuais e honorários de sucumbência no importe de R\$ 5.000,00, nos termos do artigo 85, §§ 2º e 8º, e artigo 86, parágrafo único, todos do Código de Processo Civil/2015.”*

Pois bem.

Aplica-se plenamente o CDC, bem assim seu art. 6º, VIII, nos termos da Súmula 297, do C. STJ.

Cuida-se de mais um caso em que operações financeiras são realizadas mediante vício de consentimento, eis que os golpistas, se passando por funcionários dos bancos, induzem a erros os consumidores.

É de conhecimento geral que há diversos golpistas e até mesmo quadrilhas especializadas em ludibriar pessoas através de ligações telefônicas e contatos por aplicativos de mensagens, sendo que muitas vezes logram êxito em obter informações e senhas de acesso.

Os Bancos bem sabem disso, tanto é assim que foi desenvolvida a Teoria da Responsabilidade do Risco da Atividade e, não se pode olvidar, por outro lado, que respondem objetivamente perante o correntista.

O autor juntou toda a documentação que lhe competia, incluindo Boletim de Ocorrência Policial e descrição das operações não reconhecidas.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Como é cediço, diariamente são veiculadas notícias alertando sobre o chamado “golpe da falsa central telefônica”, no qual falsários se passando por funcionários das Instituições Financeiras convencem a vítima a entregar senhas e demais dispositivos pessoais de segurança, possibilitando a realização de transações fraudulentas.

O caso em análise é exatamente a hipótese em comento, e, ao que parece, a parte autora, ao seguir orientações dos estelionatários, possibilitou a contratação de empréstimos e realização de transferências dos créditos, via Pix, assim como compras em seu cartão de crédito, não obstante as notórias advertências veiculadas diariamente nas mídias sociais a respeito do golpe.

Certo que não se pode deixar de analisar também eventual responsabilidade da instituição financeira no tocante à prevenção das ações dos criminosos, como se poderia esperar, como, por exemplo, na análise do volume e perfil das transações, proteção de dados da correntista, bloqueio preventivo de compras e/ou transferências estranhas realizadas em nome do cliente.

A questão vem sendo debatida amplamente pela jurisprudência, tanto que foram editados os Enunciados n<sup>os</sup> 13 e 14, ambos da Seção de Direito Privado deste E. Tribunal, consolidando o seguinte entendimento:

***Enunciado 13: "No 'golpe do motoboy', em caso de fortuito interno, a instituição financeira responde pela indenização por danos materiais***



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*quando evidenciada a falha na prestação de serviços, falha na segurança, bem como desrespeito ao perfil do correntista, aplicáveis as Súmulas 297 e 479, bem como a tese relativa ao tema repetitivo 466, todas do STJ. A instituição financeira responderá por dano moral quando provada a violação de direito de natureza subjetiva ou natureza imaterial."*

**Enunciado 14:** *"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 como desrespeito ao perfil do correntista aplicáveis as Súmulas 297 e 479, bem como a tese relativa ao tema repetitivo 466, todas do STJ."*

Desta feita, considerando-se a relação de consumo existente, analogicamente, aplica-se ao caso referidos entendimentos a fim de avaliar também o comportamento da parte ré no tocante à análise do perfil do correntista e, com isso a responsabilidade do Banco pelo evento.

E, no caso, certo que não se desvencilhou o réu de comprovar que a movimentação financeira discutida estaria dentro da habitualidade de consumo.

De se concluir, assim, que, além da culpa da parte autora, que, sem a devida cautela, deu acesso aos criminosos às suas senhas, permitindo a prática da fraude, houve, também, falha do réu na prestação dos serviços bancários, o que caracteriza o fortuito interno.

Assim, destacada a aplicação da Súmula 479, do C. STJ, afastada a tese culpa exclusiva da vítima, ou mesmo de terceiro, não se tem como afastar a responsabilidade objetiva do recorrente, sendo inaplicável à espécie o disposto no art. 14, § 3º, do CDC, que assim



assinala:

*Art. 14. 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 riscos.*

*§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:*

*I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;*

*II - a culpa **exclusiva** do consumidor ou de terceiro.*

Apenas para melhor ilustrar a questão, *mutatis mutandis*, veja-se o que segue, com nossos destaques:

*Direito Civil. Apelações recíprocas. Ação de ressarcimento de valores e danos morais. Golpe da falsa central de atendimento. Caso em Exame Ação de indenização por danos morais cumulada com restituição de valores ajuizada por Jose Aparecido Barros contra o Itaú Unibanco S/A devido a fraude financeira atribuída a falhas nos mecanismos antifraude dos bancos. A parte autora, cliente do Itaú Unibanco teve sua conta invadida com pagamento de boleto em benefício de terceiro. Questão em Discussão A questão em discussão consiste em responsabilidade do Banco do Itaú Unibanco pela falha de segurança que permitiu a fraude e o cabimento em condenação por danos morais. Razões de Decidir Golpe da falsa central de atendimento. **Responsabilidade objetiva do réu e que também decorre do risco da atividade explorada. Falha na prestação do serviço bancário. Inexistência das excludentes do § 3º do art. 14 do CDC: prova de que o defeito inexiste ou culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros. Responsabilidade civil configurada. Danos morais. A participação ativa da vítima, ainda que induzida em erro, exclui a caracterização do abalo moral indenizável. O comportamento colaborativo da vítima rompe o nexo necessário entre eventual falha do serviço e a lesão extrapatrimonial, tornando inviável o reconhecimento de dano moral, ainda que tenha havido frustração, susto ou angústia. Constatado erro material no dispositivo da sentença. Dispositivo e Tese Recurso da autora parcialmente provido para corrigir erro material. Recurso do réu desprovido. Tese de***



*Julgamento: Em fraudes bancárias estruturadas com participação ativa da vítima – por meio de transferências voluntárias, fornecimento de dados, instalação de aplicativos ou entrega de cartões –, admite-se a responsabilização objetiva da instituição financeira apenas quanto aos danos materiais, desde que configurada falha na prestação do serviço. O dano moral deve ser afastado, por ausência de nexo entre a conduta do banco e qualquer violação à esfera extrapatrimonial do consumidor. Legislação Citada: Código de Defesa do Consumidor, arts. 2º, 3º, 6º, VIII, 7º, parágrafo único, 14, caput e § 3º. (TJSP; Apelação Cível 1015316-89.2024.8.26.0068; Relatora: Lidia Regina Rodrigues Monteiro Cabrini; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barueri - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/07/2025; Data de Registro: 28/07/2025)*

*APELAÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA E INDENIZATÓRIA. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. DEVER DE SEGURANÇA. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. Legitimidade passiva da instituição financeira, nos termos da Súmula 297 do STJ, diante da subtração de valores da conta corrente do autor. Aplicação da Súmula 479 do STJ: **responsabilidade objetiva do banco por fortuito interno decorrente de fraudes em operações bancárias. Golpe da falsa central de atendimento configura risco inerente à atividade bancária. Inexistência de culpa exclusiva do consumidor diante de fraude sofisticada. Comprovados a falha na prestação do serviço e o nexo causal, impõe-se a restituição integral dos valores subtraídos.** RECURSO DESPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1003260-27.2024.8.26.0358; Relator: Olavo Sá; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2); Foro de São José do Rio Preto - 10ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/07/2025; Data de Registro: 27/07/2025)*

*Ação declaratória de nulidade de débito c.c. repetição de indébito" - Autores vítimas do "golpe da máquina de cartão" – Falha na prestação de serviço do banco réu caracterizada pela não detecção e bloqueio da operação mediante uso do cartão em padrão e valor completamente destoante do perfil de utilização dos autores – **Circunstância que impede a caracterização de fortuito externo ou de culpa exclusiva de terceiro ou da vítima** – Autores que fazem jus à declaração de inexigibilidade do valor relativo à operação indevida (R\$ 4.000,00), assim como à respectiva restituição do respectivo valor. Responsabilidade civil – Falha na prestação de serviço do banco réu caracterizada pela não detecção e bloqueio da operação fraudulenta – Negativa*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*do banco réu de estorno do valor contestado - Condenação do banco réu à restituição em dobro do valor cobrado indevidamente e pago pelos autores que deve prevalecer – Entendimento firmado no STJ no sentido de que a restituição em dobro do indébito, prevista no parágrafo único do art. 42 do CDC, independe da natureza do elemento volitivo do fornecedor que cobrou valor indevido, revelando-se cabível quando a cobrança imerecida consubstanciar conduta contrária à boa-fé objetiva – Publicação dos citados precedentes que se deu em 30.3.2021, de modo que a devolução em dobro somente deve ocorrer quanto aos débitos indevidos após essa data, como ocorrido na hipótese vertente – Procedência da ação mantida – Apelo do banco réu desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1091420-31.2021.8.26.0100; Relator: José Marcos Marrone; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 12ª Vara Cível; Data do Julgamento: 09/08/2023; Data de Registro: 14/08/2023)*

Diante desse quadro, destacando-se a aplicação do artigo 14, do CDC, outro resultado não se poderia esperar senão a declaração da inexigibilidade dos contratos firmados e das operações realizadas no cartão de crédito, com condenação do réu à restituição das quantias efetiva e indevidamente descontadas do autor, com correção e juros moratórios nos moldes da r. sentença.

Cumprido destacar que a r. sentença determinou que a restituição deve se dar de forma simples, não tendo havido insurgência do autor neste ponto.

Certo que, com o decreto de procedência da ação, ainda que parcial, constando que a obrigação imposta ao réu não fora cumprida, impõe-se a confirmação da antecipação dos efeitos da tutela de urgência, concedida a fls. 134/135, restando majorada a multa diária a R\$ 1.500,00, observada a aplicação da Súmula 410, do C. STJ.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

De outro lado, em que pese o r. fundamento adotado pelo MM. Juiz *a quo*, o dano moral também se afigura presente, e isso repisada a ausência de culpa exclusiva do autor, diante do ato negligente do réu na fiscalização das transações suspeitas e a resistência na solução do impasse, que permitiu que fosse subtraído do autor, beneficiário da justiça gratuita, a totalidade do montante existente em sua conta corrente, impossibilitando, inclusive, o acesso aos seus proventos previdenciários, além do fato de ter havido inscrição de seu nome junto aos cadastros de inadimplentes, sendo tais circunstâncias suficientes a acarretar intranquilidade e desassossego.

Considerando-se que a indenização tem o fito de tentar amenizar o sofrimento da vítima, sem, por outro lado, causar enriquecimento ilícito, atentando-se, também, ao caráter da reprimenda, o valor de R\$ 10.000,00, com aplicação da 362, do C. STJ, e juros legais a contar da citação, bem se adequa ao caso.

Insta pontuar, por oportuno, que, ao revés do que pretende fazer crer o réu, não há que se falar em compensação, eis que os valores creditados na conta do autor, o foram, incontroversamente, em razão de fraude, com consequente transferências imediatas a contas de terceiros desconhecidos.

O caso era mesmo de parcial procedência, mas em maior extensão.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Em observância ao disposto no art. 85, § 11, do CPC, majora-se a verba honorária, a cargo do Banco réu, em R\$ 500,00.

Pelo exposto, nos exatos termos acima lançados, dá-se parcial provimento ao recurso do autor, restando desprovido o interposto pelo réu.

**SOUZA LOPES**

**Relator**



Voto nº 62088  
Apelação Cível nº 1009761-49.2025.8.26.0006  
Comarca: São Paulo  
Apelante/Apelado: Jose Carlos Ribeiro  
Apelado/Apelante: Banco Bradesco S/A

### **DECLARAÇÃO DE VOTO**

#### **Na hipótese ouso divergir da I. Maioria:**

A hipótese em tela versa sobre o chamado golpe da falsa central, cuja articulação e consumação se opera fora do ambiente digital dominado pela instituição financeira.

O único argumento apresentado para responsabilizar o fornecedor de serviço seria o não acionamento do “bloqueio preventivo das transações que destoavam do perfil do consumidor” (*sic*).

Dada a natureza da operação (PIX) não há como bloquear preventivamente, posto que tais transações são instantâneas.

Também não evidencia falha na prestação dos serviços a consideração isolada de eventual perfil de transações financeiras do consumidor.

Importante destacar que o sucesso do golpe decorreu única e exclusivamente da participação direta do autor.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ante o exposto, pelo meu voto, dou provimento ao recurso do réu para julgar a ação improcedente, prejudicado o recurso do autor.

**IRINEU FAVA**

**Desembargador vencido**



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Este documento é cópia do original que recebeu as seguintes assinaturas digitais:

Pg. inicial	Pg. final	Categoria	Nome do assinante	Confirmação
1	16	Acórdãos Eletrônicos	Teodozio de Souza Lopes	2FE3432F
17	18	Declarações de Votos	Irineu Jorge Fava	2FF26942

Para conferir o original acesse o site:

<https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sg/abrirConferenciaDocumento.do>, informando o processo 1009761-49.2025.8.26.0006 e o código de confirmação da tabela acima.