



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000156356

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1012341-19.2025.8.26.0405, da Comarca de Osasco, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelada DEISE SOUZA DO NASCIMENTO (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 37ª 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 PEDRO KODAMA (Presidente) E SERGIO DA COSTA LEITE.

São Paulo, 28 de fevereiro de 2026.

DANIEL BLIKSTEIN
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação nº 1012341-19.2025.8.26.0405
Comarca: Guariba
Apelante: Banco Bradesco S.A.
Apelada/o: Deise Souza do Nascimento
Juiz de Direito: Dr.(a) Maria Helena Steffen Toniolo Bueno

Voto nº 00175

APELAÇÃO – Ação de inexigibilidade de débito c.c indenização por danos morais. Golpe do falso gerente. Decisão de procedência.

Aplicação do CDC. Falha na prestação do serviço com relação às contratações e transferências fora do perfil da cliente. Fraudadores que possuíam dados bancários e pessoais da autora. Culpa, existência de nexo causal e obrigação de indenizar pela má prestação de serviço. Configuração de danos morais. Sentença confirmada por seus próprios fundamentos nos termos do art. 252 do RITJSP.

Indenização moral arbitrada em R\$ 8.000,00. Cabimento de redução para totalizar R\$ 4.000,00, proporcional e razoável, com caráter compensatório pelo abalo sofrido.

Recurso parcialmente provido.

Trata-se de recurso de apelação (fls. 268/274) interposto contra a r. sentença (fls. 257/264) que julgou procedente a ação de inexigibilidade de débito c.c indenização por danos morais, com o seguinte dispositivo:

“Ante o exposto, com fundamento no artigo 487, I, do Código de Processo Civil, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos formulados pela parte autora para:

1- DECLARAR anulado os contratos de empréstimos objeto dos autos por vício na contratação;

2- CONDENAR o réu à restituição dos valores já descontados da conta da parte autora, relacionados aos contratos anulados, corrigido monetariamente desde a data do prejuízo (desembolso de cada parcela), e acrescido de juros moratórios legais desde a citação.

3- CONDENAR o réu a restituir à autora os valores indevidamente retirados de sua conta em decorrência da fraude objeto dos autos e que são de responsabilidade do requerido, descontado o valor creditado a título de empréstimo, total de R\$2.695,71, corrigido monetariamente desde a data do evento danoso (07/04/2025) e acrescida de juros de mora legais desde mesma data.

4 - *CONDENAR o réu a pagar à autora a quantia de R\$ 8.000,00 (oito mil reais) a título de danos morais, corrigida monetariamente a partir da publicação desta sentença e acrescida de juros de mora legais desde a data do evento danoso.*

A correção deverá observar a Tabela Prática do Tribunal de Justiça de São Paulo (INPC), e os juros moratórios de 1% ao mês, ambos calculados até 29/08/2024. A partir de 30/08/2024 deverão ser observados os seguintes parâmetros, em consonância com as alterações do Código Civil (art. 389, parágrafo único, e art. 406, § 1º), promovidas pela Lei n. 14.905/2024: correção monetária pelo IPCA, e juros de mora de acordo com a taxa legal (diferença entre a Taxa SELIC e o IPCA, calculada mensalmente pelo Banco Central, conforme Resolução CMN n. 5.171/2024). Caso a taxa legal apresente resultado negativo, essa será considerada igual a 0 (zero) para efeito de cálculo dos juros no período de referência.

Em razão da sucumbência (súmula 326 STJ), condeno o réu ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, que fixo em 15% sobre o valor da condenação, nos termos do artigo 85, §2º, do Código de Processo Civil.”

No apelo o réu alegou: publicidade ostensiva para clientes quanto aos golpes bancários; caso de segurança pública; ausência de falha interna do banco e de vazamento de dados; descabimento de dano moral e, alternativamente, redução da respectiva indenização.

O recurso tempestivo e preparado (fls. 276/277) foi contrariado (fls. 280/285).

Valor da causa em 30/04/2025: R\$ 36.482,47.

É o relatório.

O recurso comporta parcial provimento, apenas com relação ao valor da indenização de dano moral. No mais, a r. sentença deve ser confirmada pelos seus próprios e bem deduzidos fundamentos, os quais ficam inteiramente adotados como razão de decidir, nos termos do artigo 252, do Regimento Interno deste Egrégio Tribunal de Justiça, que assim dispõe: “*Nos recursos em geral, o relator poderá limitar-se a ratificar os fundamentos da decisão recorrida, quando, suficientemente motivada, houver de mantê-la, apreciando, se houver, os demais*

argumentos recursais capazes de, em tese, infirmar a conclusão adotada no julgamento.”.

Transcrevem-se, por oportuno, trechos da decisão atacada:

“Vistos.

DEISE SOUZA DO NASCIMENTO ajuizou ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com pedido de indenização por danos materiais e morais c/c pedido de tutela de urgência em face do BANCO BRADESCO S.A., alegando ter sido vítima de fraude bancária.

Relatou que em 07/04/2025, por volta das 18h43, recebeu ligação telefônica de pessoa que se identificou como funcionário do banco réu, apresentando-se como André, gerente de sua conta bancária. Afirmou que o suposto funcionário informou sobre acessos estranhos em sua conta feitos por aparelhos desconhecidos e tentativas de transações bancárias fraudulentas. Narrou que o interlocutor detinha todas suas informações pessoais e bancárias, inclusive o nome do verdadeiro gerente, tendo sido orientada a acessar e-mail enviado pelo setor de segurança do banco. Sustentou que, seguindo as instruções recebidas, foi induzida a transferir todo o saldo de sua conta (R\$ 17.695,71) para conta de sua titularidade junto a Caixa Econômica Federal e posteriormente realizar outras operações que resultaram na contratação de dois empréstimos (R\$ 4.140,00 - contrato 528097009 e R\$ 3.876,98 - contrato 528110296) e transferências para terceiros. Alegou haver descoberto a fraude apenas posteriormente, quando verificou as operações em seu aplicativo bancário. Pleiteou a declaração de inexigibilidade dos débitos referentes aos empréstimos contratados fraudulentamente, restituição dos valores subtraídos de sua conta (R\$ 17.695,71) e indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00.

Dentre os documentos que acompanharam a inicial destacam-se o boletim de ocorrência de fls. (63/64), comprovantes das transferências realizadas e extratos bancários demonstrando as operações contestadas (fls. 46/60).

(...)

A ação é parcialmente procedente.

Trata-se de responsabilidade civil das instituições financeiras por fraude em contratação de empréstimo consignado e operações de transferência bancária.

A relação havida entre as partes é nitidamente de consumo, sujeitando-se, pois, às disposições do Código de Defesa do Consumidor, de aplicação reconhecida aos bancos na súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça.

Assim, na qualidade de prestador de serviço e sujeito à

legislação mencionada, deve a requerida zelar pela qualidade e segurança dos serviços que presta, nos moldes traçados nos artigos 24 e 25 do CDC, os quais vedam expressamente a exoneração contratual do fornecedor.

Do relato dos autos, extrai-se que a parte autora foi mais uma vítima desses diversos tipos de golpes que se tornaram corriqueiros nos dias atuais, nos quais criminosos se valem de técnicas de manipulação (engenharia social) incutindo sentimento de medo ou urgência em vítimas desavisadas para extrair delas dados/ações/informações e conseguir ganho fácil.

Com efeito, no caso em análise, a autora foi vítima de golpe denominado "falso atendente bancário ou falsa central", no qual terceiros, utilizando técnicas de engenharia social, induziram-na a seguir orientações que permitiram a realização de transações bancárias fraudulentas.

A questão central reside em identificar se o banco réu tem responsabilidade pelos danos sofridos pela autora diante das circunstâncias apresentadas ou se há excludente de responsabilidade.

A autora recebeu uma ligação que aparentava ser do banco requerido, e foi induzida a seguir as orientações passadas pelos falsários que permitiram aos golpistas obter acesso às operações fraudulentas.

O banco réu sustenta que a autora teria agido com desídia ao acessar link enviados por terceiros e seguir as orientações de transferência para terceiros, argumentando que todas as transações contestadas foram realizadas mediante o uso de senha pessoal.

Contudo, não foi o acesso ao link em si que permitiu a conclusão das transferências fraudulentas, mas sim as informações que os estelionatários possuíam antes mesmo da ligação e que foram capazes de convencer a parte autora a seguir os supostos passos de segurança.

A conduta da autora em seguir as orientações recebidas mostra-se compreensível diante da aparente legitimidade do contato, respaldada por informações que somente a instituição bancária deveria possuir.

Ademais, o fato da parte autora ter realizado as operações com uso do aparelho costumeiramente utilizado e com autenticação de senha e token, não é suficiente para afastar a responsabilidade da instituição financeira.

Isso porque há evidências nos autos de que para a concretização da fraude os agentes possuíam informações privilegiadas, hábeis a persuadir a parte autora: **conheciam seus dados pessoais (nome, telefone, endereço), informações bancárias detalhadas e, sobretudo, identificaram-se utilizando o nome do verdadeiro gerente da conta bancária da autora.** Tais dados encontram-se acobertados pelo sigilo bancário e sua disponibilidade a terceiros indica inequívoca falha

nos sistemas de proteção de dados do banco.

O fator determinante para o sucesso da fraude foi o vazamento de informações sigilosas da autora. Os estelionatários não apenas possuíam dados pessoais e bancários da correntista, mas conheciam detalhes específicos como o nome do gerente de sua conta, informação que confere veracidade ao contato fraudulento. Sem o vazamento dessas informações protegidas pelo sigilo bancário, a fraude jamais teria sido bem-sucedida. Foi exatamente a posse de dados verdadeiros e sigilosos que conferiu credibilidade ao golpe, induzindo a consumidora a acreditar que se tratava efetivamente de funcionário da instituição.

Além disso, a sequência das operações realizadas revela padrão absolutamente estranho e suspeito que deveria ter acionado imediatamente os sistemas de segurança da instituição financeira: transferência do Bradesco para a Caixa Econômica Federal no valor de R\$ 17.695,71 (total do saldo disponível); retorno imediato de valor da Caixa Econômica Federal para o Bradesco no valor de R\$ 2.695,71; contratação de dois empréstimos em sequência nos valores de R\$ 4.140,00 e R\$ 3.876,98 e novas transferências para contas de terceiros utilizando os valores dos empréstimos contratados.

Essa movimentação absolutamente atípica, caracterizada por transferências sucessivas entre instituições diferentes seguidas de contratação imediata de empréstimos e novas transferências para terceiros desconhecidos, destoa completamente do perfil da consumidora e representa inequívoco indicativo de operação fraudulenta.

Não é crível que uma instituição financeira do porte do banco réu não possua sistemas automatizados capazes de detectar essa sequência de operações manifestamente suspeitas. A falha em identificar e bloquear tais transações representa negligência grave na prestação dos serviços bancários.

Nesse ponto, deveria o banco réu ter sistemas de segurança mais eficientes para identificar operações atípicas e tomar providências para impedir ou confirmar tais transações, especialmente considerando o volume e a frequência incomuns para o perfil da cliente.

Embora o banco alegue não possuir obrigação de analisar o perfil do usuário, tal argumento não merece prosperar. O dever de segurança é inerente à atividade bancária, e a instituição financeira deve adotar mecanismos eficazes para evitar fraudes, especialmente quando se tratam de transações claramente suspeitas.

No caso concreto, foram realizados empréstimos seguidos de transferências bancárias, inclusive com descrição de confirmação via fone fácil, o que já deveria ter acionado sistemas de alerta do banco.

Foi ainda realizada transferência de vultosa quantia para conta de titularidade da autora, mantido perante a caixa econômica,

com posterior retorno parcial e novamente transferência para terceiros.

Houve, assim, indiscutível falha na prestação do serviço do banco requerido. É sabido que “o banco também é responsável se apresentou defeito em seu serviço, [...] deixando de efetuar o bloqueio preventivo das operações suspeitas, de forma a permitir a realização de compras fora do perfil do consumidor” [grifei] (TJSP, Apelação n. 1007136-08.2017.8.26.0011, 21ª Câmara de Direito Privado, j. 09-04-2018, rel. Des. Itamar).

Ainda no mesmo sentido - “RESPONSABILIDADE CIVIL. Ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com pedido de indenização por danos morais. Hipótese em que o autor entregou o seu cartão de crédito/débito e divulgou sua senha sigilosa ao meliante. Denominado “golpe do motoboy”. Compras indevidas realizadas pelo golpista com o cartão múltiplo do autor. Constatação de que as operações bancárias contestadas discrepam do perfil do usuário. Falha na segurança do serviço bancário disponibilizado ao consumidor, neste ponto. Inexigibilidade do débito declarada (...)” [grifei] (TJSP, Apelação n. 1014444-88.2018.8.26.0002, 19ª Câmara de Direito Privado, j. 06-07-2018, rel. Des. João Camillo de Almeida Prado Costa).

Nem se diga que o caso constitui exclusivamente fortuito externo, pois, como já demonstrado, a inobservância ao perfil de consumo do consumidor constitui negligência interna, independente da fraude perpetrada para o sucesso das operações. Além disso, recorro a questão de dados acobertados pelo sigilo bancário estarem na posse de terceiros e da responsabilidade objetiva pela falha na prestação do serviço do banco requerido, aplicando-se a Súmula 479 do 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.”

No tocante a responsabilidade do banco requerido, observo que embora a fraude tenha iniciado com a conduta dos falsários que utilizaram dados sigilosos relacionados à conta da parte autora mantida com o Banco Bradesco, a responsabilidade da instituição requerida limita-se às operações efetivamente realizadas em seus sistemas bancários.

A transferência inicial do saldo total da conta Bradesco (R\$ 17.695,71) para conta de mesma titularidade mantida na Caixa Econômica Federal constitui operação válida e que não desperta suspeitas, vez que transferências entre contas do mesmo titular são comuns e corriqueiras no sistema bancário. Não se tem como exigir sistema de detecção de irregularidade dessa transação, na medida em que o setor de segurança do banco réu não deve ser alertado por movimentação dessa natureza, que se enquadra no padrão normal de operações bancárias.

Nesse passo, as transações ocorridas posteriormente através

da conta mantida junto a CEF, ainda que decorrentes da mesma cadeia fraudulenta, não são de responsabilidade do Banco Bradesco, uma vez que os sistemas de segurança da instituição requerida não têm controle ou monitoramento sobre operações realizadas em outros bancos. Não se pode imputar ao banco réu responsabilidade por falha na detecção de operações suspeitas realizadas fora de seus sistemas.

As operações que efetivamente caracterizam a fraude e devem ser objeto de responsabilização são aquelas realizadas diretamente nos sistemas do banco requerido, notadamente a contratação dos empréstimos fraudulentos (contratos nº 528097009 no valor de R\$ 4.140,00 e nº 528110296 no valor de R\$ 3.876,98) e as transferências desses valores para contas de terceiros a partir da conta Bradesco, somado à transferência do valor descontado do saldo da conta no importe de R\$2.695,71 (após retorno parcial do valor transferido para CEF).

Assim, a responsabilidade objetiva do banco requerido restringe-se aos danos diretamente causados pelas operações fraudulentas realizadas em seus próprios sistemas bancários, quais sejam, os empréstimos indevidamente contratados e os valores transferidos diretamente da conta Bradesco para terceiros.

Sendo assim, declaro inexigíveis as operações de transferências bancárias e PIX concluídos diretamente da conta bancária mantido perante o banco requerido para terceiros e os empréstimos pessoal questionados nos autos, devendo o requerido recompor o prejuízo material da parte autora.

O prejuízo material da autora deve ser ressarcido, com devolução do valor descontado de sua conta corrente. A autora teve subtraído de sua conta corrente o valor de R\$ R\$2.695,71, além de ter sido indevidamente onerada com contratos de empréstimo fraudulentamente contratados.

Considerando que tais empréstimos não integravam legitimamente o patrimônio da autora e que a declaração de inexigibilidade reconduz as partes ao status quo ante o ressarcimento deve se limitar ao efetivo prejuízo da parte autora (R\$2.695,71 descontado do saldo da conta e parcelas dos empréstimos).

No tocante aos danos morais, entendo que estão configurados.

A situação vivenciada pela autora ultrapassou o mero aborrecimento cotidiano, causando angústia, frustração e abalo emocional significativos. O esvaziamento de sua conta bancária, a perda de suas economias, a imposição de dívidas fraudulentas e o tratamento negligente dispensado pelo banco, que não auxiliou adequadamente na resolução do problema, atingiram sua dignidade e tranquilidade emocional, especialmente considerando sua condição de pessoa idosa e hipossuficiente.

Para a fixação do quantum indenizatório, considero a extensão do dano, a condição socioeconômica das partes, o caráter pedagógico da indenização e os princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Entendo como adequado o valor de R\$ 8.000,00 (oito mil reais), capaz de compensar o sofrimento da vítima e desestimular a reiteração da conduta pela instituição financeira.

Por fim, quanto aos juros de mora aplicáveis à indenização por danos morais, adoto o entendimento consolidado na Súmula 54 do STJ, segundo a qual "os juros moratórios fluem a partir do evento danoso, em caso de responsabilidade extracontratual". No caso, o evento danoso ocorreu em 07/04/2025, data das transações fraudulentas." – grifo nosso

Correta a r. sentença, pois, não se trata de situação de fortuito externo por culpa exclusiva de terceiro (inteligência do art. 12, § 3º, III, do CDC). Em verdade, **o réu concorreu para a concretização do evento danoso, ao não observar o perfil do cliente.**

Cabia ao réu zelar e observar o limite de crédito e operações diárias, do perfil da parte autora, tendo o dever de bloquear as operações incomuns, repetitivas ou excessivas, de modo a impossibilitar a realização de despesas abusivas.

Ora, faz parte da obrigação objetiva a qualidade do serviço prestado, realizando verificação nas compras e despesas pela instituição, de acordo com o perfil financeiro do cliente, justamente para evitar que movimentações fraudulentas e/ou criminosas causem danos imensuráveis a este, o que não foi feito no caso, caracterizando falha na segurança dos serviços prestados. Nesse sentido, nota-se que as despesas ilícitas refletem perfil financeiro não comprovado. Ademais, a tecnologia de login e senha traz maior segurança, mas não é imune à fraude.

Nesse passo, deve o banco ser responsabilizado pela má prestação do serviço com relação à verificação de despesas e pagamentos sequenciais, no mesmo dia, fora do padrão da cliente, num curto intervalo de tempo. Assim de rigor a manutenção da indenização por dano material.

Com relação ao pedido de fixação de indenização por dano moral, a conduta culposa do recorrido causou evidente dano moral, já que houve contratações e transferências fora do perfil financeiro da correntista.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

E outros fundamentos são dispensáveis diante da adoção integral dos que foram deduzidos na r. sentença, e aqui expressamente adotados para evitar inútil e desnecessária repetição, nos termos artigo 252 do Regimento Interno deste Egrégio Tribunal de Justiça.

Cabe provimento ao recurso, apenas com relação ao *quantum* indenizatório. Para razoável recomposição dos danos morais sofridos o valor de R\$ 8.000,00 é excessivo, sendo que o valor R\$ 4.000,00 atende aos critérios da proporcionalidade e razoabilidade, considerado a condição financeira das partes e o princípio de que o dano não pode servir de fonte de enriquecimento.

Consideradas as circunstâncias do caso, bem como demais elementos de análise indicados pela doutrina e jurisprudência, a gravidade dos fatos e a responsabilidade do apelante, a fim de compensar os danos decorrentes da sua negligência, reparando o desconforto psíquico sofrido, fixo a verba indenizatória no valor de R\$ 4.000,00, para razoável recomposição dos danos morais, com atualização pela tabela prática do Egrégio Tribunal de Justiça a partir desta data (Súmula 362 do Superior Tribunal de Justiça) e juros moratórios de 1% ao mês contados da citação, conforme incide o art. 405 do Código Civil na relação contratual. A partir de 30.08.2024, de acordo com o artigo 406 do Código Civil, com nova redação da Lei nº 14.905/2024, deverá ser aplicado o IPCA para a correção monetária e, em relação aos juros moratórios incide a taxa legal (SELIC menos IPCA).

Por fim, descabe majoração das verbas honorárias sucumbenciais, a título recursal, já que o recurso foi parcialmente provido.

Para fins de acesso aos Egrégios Tribunais Superiores, ficam expressamente pré-questionados todos os artigos legais e constitucionais mencionados.

Ante o exposto, **dá-se parcial provimento** ao recurso.

DANIEL BLIKSTEIN
Relator



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO