



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000195728

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1012412-90.2024.8.26.0361, da Comarca de Mogi das Cruzes, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelado MILTON MAMORU SUMIZONO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 14ª Câmara de Direito Privado 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 CARLOS ABRÃO (Presidente sem voto), PENNA MACHADO E CÉSAR ZALAF.

São Paulo, 10 de março de 2026.

LUIS FERNANDO CAMARGO DE BARROS VIDAL

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Apelação nº 1012412-90.2024.8.26.0361

Apelante: Banco Bradesco

Apelado: Milton Mamoru Sumizono

Comarca: Mogi das Cruzes

Juiz Sentenciante: Dr. Eduardo Kenji Yamamoto

Voto nº 34.713

Ementa:

Apelação. Contrato bancário. Golpe da falsa central de atendimento. Empréstimos consignados e pessoal não reconhecidos. Transações bancárias atípicas e incompatíveis com o perfil de consumo. Falha na prestação do serviço caracterizada. Responsabilidade objetiva. Art. 14 do CDC. Súmula 479 do STJ. Nulidade das contratações e inexigibilidade dos débitos mantidas. Restituição dos valores indevidamente subtraídos. Repetição do indébito em dobro. Art. 42, parágrafo único, do CDC. Ausência de engano justificável. Dano moral configurado. Redução do quantum indenizatório. Sentença reformada em parte. Recurso parcialmente provido.

Vistos.

A r. sentença de págs. 328/336, cujo relatório é adotado, julgou parcialmente procedente a ação proposta por *Milton Mamoru*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Sumizono contra o Banco Bradesco S/A, nos seguintes termos:

Ante o exposto, com fundamento no art. 487, I, do Código de Processo Civil, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos formulados por MILTON MAMORU SUMIZONO em face de BANCO BRADESCO S.A., para:

(i) declarar a nulidade dos contratos de empréstimo nº 497905080, 497920618 e 498005341, firmados entre as partes e a consequente inexigibilidade dos débitos decorrentes desses contratos;

(ii) condenar o réu à restituição dos valores indevidamente subtraídos do patrimônio do autor, nos seguintes termos: a) restituir, em dobro, a integralidade dos valores descontados da conta ou do benefício previdenciário do autor a título de parcelas dos contratos fraudulentos (nº 497905080, 497920618 e 498005341), corrigidos monetariamente pelo IPCA-E desde cada desembolso e acrescidos de juros de mora, a contar da citação, calculados conforme o art. 406, § 1º, do Código Civil (taxa Selic deduzida do IPCA-E); e b) restituir, de forma simples, o valor de R\$ 18.717,30 (dezoito mil, setecentos e dezessete reais e trinta centavos), correspondente aos recursos próprios do autor que foram fraudulentamente transferidos em 28/03/2024, corrigido monetariamente pelo IPCA-E desde a data da transação (28/03/2024) e acrescido de juros de mora, a contar da citação, calculados



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

conforme o art. 406, § 1º, do Código Civil (taxa Selic deduzida do IPCA-E); e

(iii) condenar o réu ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 8.000,00 (oito mil reais), corrigido monetariamente pelo IPCA-E a partir da data desta sentença (Súmula 362 do Superior Tribunal de Justiça) e acrescido de juros de mora, calculados na forma do artigo 406, § 1º, do Código Civil (taxa Selic deduzida do IPCA-E), a contar da citação.

Confirmo a tutela de urgência deferida.

Em razão da sucumbência mínima do autor, condeno o réu ao pagamento integral das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, que fixo em 10% (dez por cento) sobre o valor total da condenação, em atenção ao artigo 85, § 2º, do Código de Processo Civil.

Inconformado, o réu apela às págs. 340/359 com vistas à reforma do julgado, sustentando, em síntese, ilegitimidade passiva, ausência de falha na prestação do serviço, culpa exclusiva ou concorrente da vítima, inexistência de dano moral ou, subsidiariamente, a redução do respectivo valor, além da impossibilidade de restituição em dobro e da compensação dos valores creditados ao autor.

O recurso foi processado e respondido. Foi determinada à parte apelante a complementação do preparo recursal, o que foi cumprido às págs. 386/388.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

É o relatório.

Inexiste óbice ao conhecimento do recurso.

Trata-se de demanda em que o autor, pessoa idosa, postulou a suspensão dos descontos incidentes sobre seu benefício, a declaração de nulidade das contratações e da inexigibilidade dos débitos delas decorrentes, a restituição em dobro dos valores indevidamente subtraídos, bem como o recebimento de indenização por danos morais.

Aduz ter sido vítima do denominado “golpe da falsa central de atendimento”, por meio do qual terceiros, valendo-se de informações pessoais e bancárias, induziram-no à realização de procedimentos que culminaram na contratação indevida de empréstimos consignados e pessoal, com a imediata transferência dos valores a terceiros.

O banco sustenta que as operações foram realizadas mediante uso regular de senha pessoal e mecanismos de autenticação, inexistindo falha na prestação do serviço.

Primeiramente, a preliminar de ilegitimidade passiva não comporta acolhimento. A instituição financeira é parte legítima para figurar no polo passivo da demanda, pois participou diretamente da relação jurídica discutida, seja na contratação dos empréstimos posteriormente declarados inexistentes, seja na administração da conta corrente do autor e na efetivação dos descontos impugnados. Eventual atuação de terceiros fraudadores não afasta a legitimidade do banco, tratando-se de questão afeta ao mérito, devidamente analisada à luz da responsabilidade objetiva prevista no art. 14 do Código de Defesa do Consumidor.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Em relação ao mérito, como bem analisado pelo magistrado de primeiro grau, as transações impugnadas destoam do perfil de movimentação financeira do autor, que até então se limitava ao recebimento de benefício previdenciário e a movimentações de pequena monta, sem histórico de operações digitais, contratação de crédito ou transferências por PIX.

A alteração do padrão de consumo, com a contratação simultânea de empréstimos e a realização de diversas transferências em sequência, impunha à instituição financeira a adoção de mecanismos de segurança aptos a identificar e obstar operações manifestamente atípicas, o que não ocorreu.

Nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor e da Súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça, as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos decorrentes de fraudes praticadas por terceiros no âmbito de operações bancárias, por se tratar de fortuito interno, inerente ao risco da atividade empresarial.

E isso é o que basta para o reconhecimento da responsabilidade do réu pela falha na prestação do serviço consistente na inobservância do perfil de econômico do consumidor.

Nesse sentido, é o entendimento do C. STJ:

CONSUMIDOR. PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITOS. DEVER DE SEGURANÇA. FRAUDE PERPETRADA POR TERCEIRO. CONTRATAÇÃO DE MÚTUO. MOVIMENTAÇÕES ATÍPICAS E ALHEIAS AO PADRÃO DE CONSUMO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA.

RECURSO CONHECIDO E PROVIDO.

1. Ação declaratória de inexistência de débitos, ajuizada em 14/8/2020, da qual foi extraído o presente recurso especial, interposto em 21/6/2022 e concluso ao gabinete em 17/2/2023.

2. O propósito recursal consiste em decidir (I) se a instituição financeira responde objetivamente por falha na prestação de serviços bancários, consistente na contratação de empréstimo realizada por estelionatário; e (II) se possui o dever de identificar e impedir movimentações financeiras que destoam do perfil do consumidor.

3. O dever de segurança é noção que abrange tanto a integridade psicofísica do consumidor, quanto sua integridade patrimonial, sendo dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas pelos consumidores, desenvolvendo mecanismos capazes de dificultar fraudes perpetradas por terceiros, independentemente de qualquer ato dos consumidores.

4. A instituição financeira, ao possibilitar a contratação de serviços de maneira facilitada, por intermédio de redes sociais e aplicativos, tem o dever de desenvolver mecanismos de segurança que identifiquem e obstem movimentações que destoam do perfil do consumidor, notadamente em relação a valores, frequência e objeto.

5. Como consequência, a ausência de procedimentos

de verificação e aprovação para transações atípicas e que aparentam ilegalidade corresponde a defeito na prestação de serviço, capaz de gerar a responsabilidade objetiva por parte da instituição financeira.

6. Entendimento em conformidade com Tema Repetitivo 466/STJ e Súmula 479/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”.

7. Idêntica lógica se aplica à hipótese em que o falsário, passando-se por funcionário da instituição financeira e após ter instruído o consumidor a aumentar o limite de suas transações, contrata mútuo com o banco e, na mesma data, vale-se do alto montante contratado e dos demais valores em conta corrente para quitar obrigações relacionadas, majoritariamente, a débitos fiscais de ente federativo diverso daquele em que domiciliado o consumidor.

8. Na hipótese, inclusive, verifica-se que o consumidor é pessoa idosa (75 anos – imigrante digital), razão pela qual 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, considerando a sua peculiar situação de consumidor hipervulnerável.

9. Recurso especial conhecido e provido para declarar a inexigibilidade das transações bancárias não



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

reconhecidas pelos consumidores e condenar o recorrido a restituir o montante previamente existente em conta bancária, devidamente atualizado.

(REsp n. 2.052.228/DF, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 12/9/2023, DJe de 15/9/2023.)

Ademais, o risco da atividade bancária não pode ser transferido ao consumidor, especialmente quando se trata de pessoa idosa, hipervulnerável, que foi induzida por fraudador a seguir procedimentos que aparentavam ser legítimos.

Ainda, anote-se que a culpa concorrente da parte autora não elide a responsabilidade objetiva do réu nos termos do CDC, conforme os ensinamentos de Bruno Miragem¹:

Trata-se, como se deduz, de outra hipótese de rompimento do nexa causal entre a conduta do fornecedor e o dano sofrido pelo consumidor, pelo advento de outra conduta que, tendo sido realizada, demonstra-se que tenha dado causa ao evento danoso. No caso, a conduta que vem a causar o dano, afastando por isso a relação de causalidade com respeito ao comportamento do fornecedor, é a conduta do próprio consumidor que tenha sido vítima do dano (culpa exclusiva da vítima) ou de qualquer outro terceiro com a mesma característica.

Note-se que a exclusão da responsabilidade do fornecedor, neste caso, opera-se apenas se o dano

¹ MIRAGEM, Bruno. **Curso de Direito do Consumidor**. Parte II. Direito Material do Consumidor. 6. Ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil (Revista dos Tribunais), 2019. p. RB-2.109 (e-book).

tiver sido causado por evento cuja causa deva-se apenas à própria conduta do consumidor ou de terceiro. Não há de se referir, portanto, de culpa concorrente do consumidor como causa de exclusão de responsabilidade, ainda que se possa admitir, no caso concreto, a possibilidade de redução do quantum da indenização. Da mesma forma não afasta a responsabilidade do fornecedor o fato meramente acidental do consumidor, exigindo-se, para tal finalidade, que o ato seja exclusivo e que seja praticado culposamente, ou seja, movido por dolo, negligência ou imprudência².

Correta, portanto, a declaração de nulidade das contratações e de inexigibilidade dos débitos, bem como a condenação à restituição dos valores descontados e do montante transferido a terceiros.

Ainda, mostra-se adequada a condenação à repetição do indébito em dobro, nos termos do art. 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor. No caso, restou evidenciado que a instituição financeira promoveu descontos de parcelas referentes a contratos inexistentes, mesmo após ter sido formalmente comunicada acerca da fraude, não se verificando hipótese de engano justificável. A manutenção da cobrança, em tais circunstâncias, configura conduta contrária à boa-fé objetiva, legitimando a devolução em dobro dos valores indevidamente exigidos.

Também não merece reparo o reconhecimento do dano moral, que decorre da falha na prestação do serviço e dos descontos indevidos incidentes sobre benefício previdenciário de pessoa idosa, situação que ultrapassa o mero aborrecimento.

² As notas de rodapé constantes do original foram suprimidas.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

No que diz respeito ao valor indenizatório, analisando os fatos narrados nos autos e com base no disposto no art. 5º, incisos V e X, da CF, art. 6º, VI, do CDC e artigos 186 e 927 do CC, o valor da indenização por danos morais fixados em R\$ 8.000,00 devem ser reduzidos para R\$ 6.000, 00 levando-se em consideração os precedentes da Câmara, as condições sociais e econômicas das partes, o ilícito, a inexistência de enriquecimento sem causa da parte autora e o impacto gerado à instituição financeira para dissuadi-la de práticas tais quais as relatadas nos autos.

No mais, a fixação de indenização por dano moral em valor menor que o pedido não importa em sucumbência recíproca (Súmula 326 STJ).

Deste modo, merece parcial provimento o recurso a fim de reduzir o valor da indenização por dano moral para R\$ 6.000,00.

Ante o exposto, o voto é pelo parcial provimento do recurso.

LUÍS FERNANDO CAMARGO DE BARROS VIDAL

Relator