



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000199703**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1012927-64.2025.8.26.0564, da Comarca de São Bernardo do Campo, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelado JOSÉ EUSTÁQUIO SOFIETE DE SOUZA.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 14ª 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 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 1012927-64.2025.8.26.0564**

**Apelante:** Banco Bradesco

**Apelado:** José Eustáquio Sofiete de Souza

**Comarca:** São Bernardo do Campo

**Juíza Sentenciante:** Dra. Carolina Nabarro Munhoz Rossi

**Voto nº 34.706**

***Ementa:***

***Apelação. Contrato bancário. Golpe do falso funcionário. Transações bancárias indevidas. Fraude. Falha na prestação do serviço relativamente à identificação do perfil econômico do consumidor. Responsabilidade objetiva do réu. Súmula nº 479 do STJ. Art. 14 do CDC. Dano moral devido. Valor da indenização bem fixado. Procedência da ação mantida. Recurso improvido.***

Vistos.

A r. sentença de págs. 141/144, cujo relatório é adotado, julgou procedente a ação proposta por *José Eustáquio Sofiete de Souza* contra o *Banco Bradesco S/A*, nos seguintes termos:

*Ante o exposto, JULGO PROCEDENTE o pedido formulado na inicial, nos termos do art. 487, I, do CPC, para condenar o réu ao ressarcimento de R\$ 72.999,98 a ser corrigido pela Tabela prática do TJ/SP desde a*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*data do desembolso e juros desde a citação; bem como condenar a ré a indenizar danos morais, em R\$5.000,00, com correção monetária desde o arbitramento e juros desde o trânsito em julgado.*

*Em face da sucumbência, a parte ré arcará com as custas processuais e honorários advocatícios, que fixo em 10% do valor da condenação, nos termos do artigo 85, § 2º, do Código de Processo Civil/2015, observada, se o caso, a gratuidade da justiça, nos termos do artigo 98, §3º, do CPC.*

O réu apela às págs. 151/163 com vistas à reforma do julgado, sustentando a ausência de danos materiais e morais, diante da culpa exclusiva do consumidor. Argumenta que as operações foram realizadas pelo próprio autor, mediante uso de senha, biometria e token, não havendo falha na prestação do serviço.

O recurso foi processado e respondido. Foi determinada à parte apelante a complementação do preparo recursal, o que foi cumprido às págs. 194/197.

É o relatório.

Inexiste óbice ao conhecimento do recurso.

Trata-se de ação em que o autor, pessoa idosa, pretende restituição de valores e indenização por danos morais, alegando ter sido vítima do golpe do falso funcionário, com prejuízo de R\$ 72.999,98, decorrente de diversas transações realizadas nos dias 27 e 28/11/2024.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

do banco (“Catarina Ribeiro”) com acesso a dados sigilosos e ao saldo exato da conta, sendo induzido à realização de diversas operações nos dias 27 e 28/11/2024.

O banco sustenta que as operações foram autorizadas pelo próprio correntista, com uso regular de credenciais, e que não houve falha sistêmica.

Como bem analisou a magistrada de primeiro grau, as transações impugnadas destoam do padrão de consumo do autor, tanto pelo valor elevado quanto pela sequência temporal atípica (sete operações em menos de 24 horas, incluindo PIX de R\$ 15.000,00 e boletos de R\$ 10.000,00 cada), circunstância que impunha ao réu adotar mecanismos de segurança para bloqueio ou confirmação das operações.

Nos termos do art. 14 do CDC e da 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. A ausência de medidas eficazes para impedir movimentações atípicas configura falha na prestação do serviço.

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 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 Miragem<sup>1</sup>:

*Trata-se, como se deduz, de outra hipótese de rompimento do nexó 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*

---

<sup>1</sup> 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 imprudência<sup>2</sup>.*

Dessa forma, bem reconhecida a responsabilidade do réu.

Em relação ao dano moral, a fraude suportada pelo autor decorre de falha na prestação do serviço e, assim, passível de reparação.

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, bem fixado o valor da indenização por danos morais em R\$ 5.000,00, 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, com tais breves considerações, deve ser

---

<sup>2</sup> As notas de rodapé constantes do original foram suprimidas.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

mantida a r. sentença apelada.

Por força da sucumbência recursal, e em observância ao decidido pelo C. STJ no julgamento do Tema Repetitivo nº 1.059 (REsp 1.865.553/PR, 1.865.223/SC e 1.864.633/RS), nos termos do §11 do art. 85 do NCPC, os honorários advocatícios devem ser majorados para 15% do valor da condenação.

Ante o exposto, o voto é pelo improvimento do recurso.

**LUÍS FERNANDO CAMARGO DE BARROS VIDAL**

**Relator**