



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000014131

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1013056-02.2025.8.26.0554, da Comarca de Santo André, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelado AUGUSTO CESAR NUNES MORAES (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 23ª 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 TAVARES DE ALMEIDA (Presidente) E JORGE TOSTA.

São Paulo, 26 de janeiro de 2026.

SERGIO GOMES

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



APELAÇÃO 1013056-02.2025.8.26.0554

COMARCA DE SANTO ANDRÉ

APELANTE: BANCO BRADESCO S/A

APELADO: AUGUSTO CESAR NUNES MORAES

VOTO 59132

APELAÇÃO - FRAUDE BANCÁRIA - GOLPE DA FALSA CENTRAL TELEFÔNICA - SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA.

Argumentos do banco réu que não convencem - Responsabilidade Civil - Transações realizadas pelo consumidor após o recebimento de ligação telefônica informando atos necessários ao impedimento de fraude em sua conta - Relação de consumo - Operações realizadas que fogem ao perfil do consumidor - Dever de segurança não observado - Falha na prestação de serviços caracterizada - Risco da atividade - Culpa "in omittendo" e "in vigilando" Necessidade de restituição dos valores discutidos - Responsabilidade objetiva por danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias (Súmula 479 do STJ). SENTENÇA MANTIDA - RECURSO DESPROVIDO.

Cuida-se de recurso de apelação interposto por **BANCO BRADESCO S/A** contra a r. sentença de fls. 155/157, cujo relatório se adota em complemento, em que julgados parcialmente procedentes os pedidos formulados na ação declaratória de inexistência de débitos e restituição de valores cumulada com indenizatória ajuizada por **AUGUSTO CESAR NUNES MORAES** para "*declarar a inexistência dos contratos de empréstimo nº 1856621, nº 1866517 e nº 1906890, bem como a inexigibilidade de eventuais débitos dele decorrentes. Condeno, ainda, o réu na restituição da quantia de R\$ 17.153,15 (dezessete mil cento e cinquenta e três reais e quinze centavos), acrescida de correção monetária pelos índices da tabela prática do E. TJSP a contar do débito indevido e de juros de mora de 1% ao mês a contar da citação. Decaindo a autora em menor parte do pedido, condeno o réu no reembolso das custas e despesas processuais e no pagamento de honorários advocatícios que arbitro em 10% sobre o valor atualizado da condenação, acrescido do valor dos empréstimos cuja inexigibilidade restou reconhecida*".

Em seu recurso, o réu sustenta que, no caso em comento, restou configurada a excludente de responsabilidade por culpa exclusiva da vítima,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

argumentando que o correntista confessadamente seguiu orientações de terceiros criminosos e voluntariamente concedeu acesso à sua conta bancária, fornecendo suas credenciais pessoais, sem que houvesse qualquer falha nos sistemas de segurança da instituição financeira. Aduz que não se aplica a teoria do risco do negócio quando a própria vítima contribui decisivamente para o evento danoso por negligência. Pugnou pela improcedência da demanda (fls. 160/177).

Recurso tempestivo, preparado e respondido (fls. 183/188).

É O RELATÓRIO.

Trata-se de ação ajuizada pelo consumidor em face da instituição financeira, aduzindo, em síntese, que, em 22/05/2025, recebeu ligação de uma pessoa se passando por funcionário do réu, que afirmou ser do setor de fraudes e que teria identificado um pedido de empréstimo em seu nome e queria confirmar se era um empréstimo verdadeiro. Afirmou ter acreditado nas informações uma vez que o golpista possuía os seus dados pessoais. Aduziu ter seguido as orientações para que fosse evitada a fraude. Foram realizados seis resgates de investimentos do autor que totalizaram a quantia de R\$ 33.254,00, realizados três empréstimos que somados chegam na quantia de R\$ 66.992,25 e seis transferências bancárias que totalizaram a quantia de R\$ 82.145,40. Alegou que, embora algumas transferências tenham sido estornadas, o banco não foi capaz de bloquear a efetivação dos empréstimos. Destacou que os empréstimos de R\$ 14.492,25 e R\$ 7.500,00 foram realizados em nome do autor mesmo após o alerta de bloqueio. Aduziu que todas as transações foram realizadas em um curto espaço de tempo. Pugnou pela declaração de inexistência de débito, repetição de valores e arbitramento de indenização por danos morais em R\$ 20.000,00.

Citada, a casa bancária aduziu, em síntese, que não há que se falar em falha na prestação de serviços. Alegou que os fatos relatados decorreram única e exclusivamente em razão da culpa do correntista.

Foi proferida a r. sentença de procedência parcial, em face da



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

qual tão somente o réu se insurge.

Pois bem.

Em que pesem as razões recursais, a r. sentença recorrida deve ser mantida integralmente.

Não se discute a aplicação, ao caso vertente, das normas protetivas previstas no Código de Defesa do Consumidor, dentre as quais tem-se a facilitação da defesa dos interesses da parte hipossuficiente em juízo, inclusive com a inversão do ônus probatório quando verificada a verossimilhança de suas alegações (artigo 6º, inciso VIII).

De todo modo, deve-se lembrar que tal premissa não importa no acolhimento irrestrito da versão do consumidor, sendo sempre necessária a análise das peculiaridades do caso concreto a fim de se verificar qual a medida de justiça adequada à hipótese.

No mais, os fatos são incontrovertidos, restando apenas solucionar a controvérsia sobre a responsabilidade pelos danos decorrentes do evento.

O apelado, que tem conta bancária junto ao apelante, trouxe a narrativa admitindo que foi ludibriado por terceiro fraudador que se passou por gerente do réu e o conduziu a realizar procedimentos para que a sua conta ficasse protegida de golpes, mas após seguir as orientações, foi surpreendido com a realização de resgates de aplicações, realização de empréstimos e transferências bancárias.

Como evidência, juntou cópia do extrato bancário do período discutido no qual é possível verificar as operações impugnadas, além de cópia de boletim de ocorrência (fls. 27/32).

Frise-se que o fornecedor é responsável pela adequada prestação do serviço, notadamente por força da legislação consumerista vigente e do disposto no artigo 927 do Código Civil, parágrafo único: *“haverá obrigação de*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

reparar o dano, independentemente de culpa, nos casos especificados em lei, ou quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco para os direitos de outrem”.

E, consoante se extrai dos autos e respeitados os argumentos do recurso de apelação, ficou configurada a responsabilidade da instituição financeira ré, não sendo demais ressaltar que, enquanto instituição que exerce profissionalmente a atividade de fornecimento de serviços relacionados ao sistema bancário, deve se cercar dos cuidados necessários para reforçar a confiabilidade de sua atuação, em atendimento às normas de segurança, controle interno e prevenção de crimes financeiros aplicáveis ao seu negócio (em especial a Resolução CMN 4968/2021), sem descuidar das previsões contidas nas Resoluções BCB 1/2020 e 147/2021, acerca do mecanismo “Pix” e das responsabilidades das instituições participantes/aderentes.

Vale destacar que, conforme o artigo 5º da Resolução CMN 4968/2021, os sistemas de controle interno das instituições financeiras e de pagamento devem prever aspectos relacionados à “identificação e à avaliação de riscos” (inciso II), incluindo a “análise do potencial de ocorrência de fraudes nas atividades desenvolvidas em todos os níveis de negócios” (alínea “d”), além de “controles para prevenção, detecção, investigação e correção de fraudes” (inciso III, alínea “k”).

Nos termos da Resolução BCB 1/2020, as instituições devem promover o bloqueio cautelar, a suspensão ou a rejeição de transações no âmbito do Pix, quando “houver fundada suspeita de fraude, inclusive nos casos em que estiver prestando serviço de iniciação de transação de pagamento” (inciso II do artigo 38), havendo uma seção inteira na mencionada norma (Capítulo X, que vai dos artigos 36 a 39-B) a detalhar os procedimentos de segurança a serem adotados nessas hipóteses.

Especificamente o artigo 39-B dispõe que “os recursos oriundos de uma transação no âmbito do Pix deverão ser bloqueados cautelarmente pelo participante prestador de serviço de pagamento do usuário recebedor quando houver suspeita de fraude”, prevendo em seus parágrafos e incisos que a avaliação da

suspeita de fraude deve incluir (§ 1º), dentre outros elementos, “o perfil do usuário pagador, inclusive em relação à recorrência de transações entre os usuários” (inciso IV) que “o bloqueio cautelar deve ser efetivado simultaneamente ao crédito na conta transacional do usuário recebedor” (§ 2º) e que “durante o período em que os recursos estiverem bloqueados cautelarmente, o participante prestador de serviço de pagamento do usuário recebedor deve avaliar se existem indícios que confirmam embasamento à suspeita de fraude” (§ 5º), cabendo a restituição dos valores ao pagador, pelo MED - Mecanismo Especial de Devolução (inciso I do § 6º).

Ou seja, a despeito do alegado pela instituição bancária, de fato há, por força normativa, responsabilidade por analisar as transações efetuadas em cotejo com o perfil normal de utilização do cliente, sem que isso importe em violação à sua privacidade ou em descumprimento contratual - pelo contrário, a aplicação de mecanismos de segurança, com confirmação de transações por outros meios (telefonema, SMS, whatsapp) é medida que demonstra nada mais que o cumprimento do dever de cautela da instituição bancária sobre os valores colocados sob sua custódia, ainda mais quando realizadas de forma sequencial, em poucos minutos e/ou em valores elevados.

Como muito bem fundamentou o ilustre magistrado de 1º grau:

“(...) No caso em tela reputo incontroverso que trataram-se de movimentações financeiras fraudulentas.

Mesmo que tenham se dado por ato voluntário do autor, sem ingerência direta do réu, foi levado a erro por criminosos que tiveram previamente acesso à informação da titularidade da conta, aproveitando-se da vulnerabilidade do sistema bancário e do conhecimento do consumidor.

As operações refugiram ao padrão daquelas realizadas pelo autor, havendo dissonância com seu perfil de utilização. Não observei nos extratos tivesse o hábito de realizar transferências e resgates em valor elevado.

Tal deveria ter servido de alerta aos mecanismos anti fraude do réu, o que não foi acionado. Certamente os fraudadores tiveram acesso a informação sigilosa de que mantém conta bancária junto ao requerido.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ainda que o réu justifique não ser detentor exclusivo dos dados pessoais do correntista, deveria criar mecanismos que impedissem criminosos do uso de sua razão social, nome ou marca nos links, sites falsos ou armadilhas direcionadas ao consumidor.

Se a instituição financeira que é empresa de grande porte, com investimentos massivos em informática, não é capaz de obstar os golpes cibernéticos, o prejuízo não pode ser imputado ao consumidor, parte evidentemente hipossuficiente na relação jurídica (...)”.

Importante destacar nesse momento ser o apelado pessoa beneficiária da gratuidade processual e, em análise detida dos extratos bancários de sua conta corrente, verifica-se que realizava diariamente poucas transações bancárias que raramente ultrapassavam a quantia de R\$ 300,00.

Assim, indubitável que as operações questionadas fugiram completamente do seu perfil de correntista.

Some-se aos fatos que instadas as partes a manifestarem sobre provas, o apelante pugnou pelo julgamento antecipado à fl. 143.

Especificamente a respeito da verificação do perfil de utilização do correntista, confira-se o paradigmático julgado do Superior Tribunal de Justiça:

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



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

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

Nesse sentido, confira-se precedentes desta c. 23ª Câmara de
Direito Privado:

Legitimidade para a causa Indenização por danos materiais e morais Transação oriunda de "golpe da falsa central de atendimento" - Falha na prestação de serviço atribuída pela autora ao banco réu Legitimidade passiva do banco réu configurada. Responsabilidade civil - Prestação de serviços bancários - Pretensão da autora à responsabilização do banco réu pela fraude da qual foi vítima "Golpe da falsa central de atendimento" - Inviabilidade - Inexistência de nexo causal entre a conduta do banco réu e a fraude da qual a autora foi vítima Reconhecida, porém, falha na prestação de serviços do banco réu, caracterizada pela não detecção e bloqueio das transações, em padrão destoante do perfil da correntista - Circunstância que impede a caracterização do fortuito externo ou de culpa exclusiva de terceiro ou da vítima Legítima a pretensão da autora à declaração de inexigibilidade da transação impugnada - Necessidade de restituição do valor de que a autora foi desapossada com a fraude, R\$ 5.000,00. Responsabilidade civil - Dano moral Ainda que admitida a natureza fraudulenta da operação realizada em desfavor da autora, tal fato, por si só, não configura dano moral puro - Inicial e razões recursais que não revelaram desdobramento que representasse abalo ao crédito, à imagem ou à honra da autora - Danos morais não reconhecidos Rejeição do pedido indenizatório a esse título Sentença de procedência parcial da ação mantida - Apelos do banco réu e da autora desprovidos. (TJSP; Apelação Cível 1003494-03.2024.8.26.0554; Relator (a): José Marcos Marrone; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santo André - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 08/10/2025; Data de Registro: 10/10/2025)

APELAÇÃO. DIREITO CIVIL. RESPONSABILIDADE CIVIL. RECURSOS NÃO PROVIDOS. I. Caso em Exame: Declaração de inexigibilidade do contrato de empréstimo, devolução do valor transferido e indenização por danos morais. Golpe de transferência via PIX. Orientação de suposto funcionário do banco. II. Questão em Discussão: Responsabilidade do banco pela falha na prestação de serviços e existência de danos morais. III. Razões de Decidir: Aplicação do CDC, com inversão do ônus da prova. Regularidade das operações não comprovada. Ligação recebida do número da agência

bancária e incompatibilidade da transferência com o perfil de consumo do autor indicam falha na prestação de serviços. Instituições financeiras respondem objetivamente por fraudes em operações bancárias. Dano moral e desvio produtivo não comprovados. IV. Dispositivo: Recursos não providos. (TJSP; Apelação Cível 1002731-05.2024.8.26.0456; Relator (a): Claudia Sarmiento Monteleone; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro de Pirapozinho - 1ª Vara Judicial; Data do Julgamento: 01/10/2025; Data de Registro: 01/10/2025)

Apelação Ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenização por danos morais - Sentença de parcial procedência - Apelo do réu e recurso adesivo da autora - Fraude praticada por terceiro - Golpe do "falso presente" - Falha na prestação de serviços bancários - Responsabilidade objetiva por danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias (Súmula 479 do STJ) - Compras eletrônicas realizadas por meio do cartão de crédito em favor de um mesmo beneficiário, em questão de minutos e em valores expressivos que destoam do perfil da consumidora - Banco-réu que poderia, ademais, bloquear o repasse dos recursos até que o beneficiário, ao que tudo indica participe da fraude, justificasse a legitimidade das operações Responsabilidade objetiva decorrente de flagrante defeito do serviço que afasta qualquer tipo de compensação ou dedução do valor a ser ressarcido à vítima, nos moldes do art. 945 do Código Civil, inaplicável na espécie - Precedentes desta C. Câmara Exegese do artigo 14 do CDC - Dano moral não configurado - Sentença reformada em parte - RECURSO DO RÉU IMPROVIDO RECURSO ADESIVO DA AUTORA PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1002065-98.2024.8.26.0554; Relator (a): Jorge Tosta; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santo André - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/09/2025; Data de Registro: 30/09/2025)

Nesse cenário, fica integralmente mantida a r. sentença recorrida, sendo majorados os honorários advocatícios arbitrados em desfavor do réu de 10% para 12% sobre o valor da condenação, em observância ao disposto no art. 85, § 11, do CPC.

Frise-se, para se evitar incidentes desnecessários, que não está o órgão julgador obrigado a tecer considerações acerca de toda a argumentação deduzida pelas partes, senão que a decidir e dar os fundamentos, o caminho



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

percorrido pelo seu intelecto, para chegar à solução encontrada, o que se verificou no caso concreto.

Ademais, para acesso às instâncias extraordinárias é desnecessária expressa menção a todos os dispositivos legais deduzidos pelas partes. De todo modo, registra-se que a manutenção da sentença não implica vulneração de nenhum dos preceitos constitucionais ou infraconstitucionais deduzidos no apelo.

Ante o exposto, nega-se provimento ao recurso.

SERGIO GOMES

Relator