



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000295333**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1013074-23.2025.8.26.0554, da Comarca de Santo André, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelada VIVIAN LIMA FERREIRA (JUSTIÇA GRATUITA).

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da Núcleo 4.0-T. I (DP2) 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 SPENCER ALMEIDA FERREIRA (Presidente sem voto), OLAVO SÁ E M.A. BARBOSA DE FREITAS.

São Paulo, 1º de abril de 2026.

**VALÉRIA LONGOBARDI**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



**Apelação Cível nº 1013074-23.2025.8.26.0554**

**Apelante:** BANCO BRADESCO S/A (réu)

**Apelado:** Vivian Lima Ferreira (autora)

**Comarca:** Santo André (SP)

**Voto nº 2.412**

**Apelação Cível – Responsabilidade civil – Ação de indenização por danos materiais e morais – Fraude bancária – Golpe da falsa central de atendimento – Autora induzida por suposto funcionário do banco a realizar diversas transferências via PIX e pagamentos em caixa eletrônico – Sentença de parcial procedência que reconheceu a culpa concorrente das partes e condenou o banco à restituição de parte dos prejuízos materiais – Insurgência do réu – Preliminar de ilegitimidade passiva afastada – Instituição financeira que responde objetivamente pelos danos decorrentes de fortuito interno – Aplicação do art. 14 do CDC e da Súmula 479 do STJ – Transações realizadas em curto intervalo de tempo e em valores elevados, manifestamente discrepantes do perfil financeiro da correntista – Falha nos mecanismos de segurança do banco ao não bloquear ou suspender operações atípicas – Incabível o afastamento da responsabilidade do réu – Culpa concorrente mantida, com repartição dos prejuízos entre as partes – Correção monetária corretamente fixada desde o desembolso (Súmula 43 do STJ) – Honorários advocatícios arbitrados em percentual compatível com os critérios do art. 85, §2º, do CPC – Majoração recursal nos termos do art. 85, §11º, do CPC – Recurso desprovido.**

Vistos, etc.

Trata-se de apelação interposta por Banco Bradesco S/A (réu), em face de sentença de fls. 353/365, prolatada pelo MM. Juízo da 9ª Vara Cível de Santo André, cujo relatório se adota a seguir:

*"VIVIAN LIMA FERREIRA, qualificada nos autos, ajuizou ação de indenização por danos morais e materiais em face de BANCO BRADESCO S/A, igualmente qualificado, alegando, em síntese, que, em 07/02/2025, recebeu ligação de uma pessoa que se identificou como funcionário do requerido e informou que a conta bancária da requerente havia sido clonada e que diversas transações haviam sido realizadas, informando uma série de dados sensíveis que apenas o réu teria acesso. Afirma que, orientada pelo funcionário, realizou transações via "PIX", nos valores de R\$ 38.954,38, R\$ 23.534,98 e R\$ 19.920,38 e, em uma agência do réu, realizou transferências nos valores de R\$ 10.000,00, R\$ 9.999,99 e R\$ 9.990,00, sendo informada que os valores seriam restituídos até 10/02/2025. Ao perceber que os valores não foram devolvidos, entrou em contato com o réu, o qual reconheceu a fraude perpetrada e aprovou a devolução dos valores, a qual ocorreu de forma parcial, com restituição de apenas R\$ 6,87 e R\$ 357,75.*

*Ao final, requereu a procedência dos pedidos para que o réu seja condenado a indenização por danos materiais, no valor de R\$ 112.399,73 e por danos morais, no valor de R\$ 10.000,00.*

*Citado, o requerido apresentou contestação. Preliminarmente, alegou sua ilegitimidade passiva, o litisconsórcio necessário junto aos beneficiários pelas transferências impugnadas e, subsidiariamente, a denúncia da lide. No mérito, sustenta a inexistência do dever de indenizar, sob fundamento de excludente de sua responsabilidade, por culpa exclusiva da consumidora, ora autora. Afirma que a autora não adotou as cautelas mínimas necessárias antes de realizar as transferências e que canais e meios de comunicação de bancos divulgam possíveis golpes, a fim de conscientizar os cidadãos e fornecer meios de prevenção e que não cabe ao banco realizar controle da movimentação financeira de seus clientes. Requer o acolhimento da preliminar suscitada e, subsidiariamente, a inclusão dos litisdenunciados e a improcedência da ação em face do réu*

*Houve réplica (fls. 346/352).*

*Instadas a especificarem as provas que pretendem produzir, o réu requereu a produção de prova oral, com depoimento pessoal da autora e a*

*expedição de ofícios e juntada de documentos necessários para instrução e deslinde da ação (fl. 345), enquanto a autora deixou de se manifestar".*

A r. Sentença julgou os pedidos formulados na inicial parcialmente procedentes, nos seguintes termos:

*Diante do exposto e considerando tudo o mais que dos autos consta, com fundamento no artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil, JULGO PROCEDENTE o pedido inicial para CONDENAR o requerido ao pagamento de indenização por danos materiais no importe de R\$ 55.835,25 (cinquenta e cinco mil, oitocentos e trinta e cinco reais e vinte e cinco centavos), com correção monetária pelo IPCA, a contar da data do desembolso e, com a citação, incide a Taxa Selic (que engloba correção monetária e juros), nos termos da Lei 14.905/2024. Por outro lado, julgo IMPROCEDENTE o pedido de condenação por danos morais.*

Em suas razões recursais, o requerido suscita, preliminarmente, sua ilegitimidade passiva. No mérito, afirma que a fraude perpetrada foi resultado de culpa exclusiva da vítima e de fato de terceiros, o que exclui sua responsabilidade pelos danos suportados pela requerente. Diante disso, pleiteia a reforma da decisão para que os pedidos formulados na inicial sejam julgados totalmente improcedentes. Subsidiariamente, pleiteia que tanto os juros moratórios quanto a correção monetária relativos à condenação incidam desde a citação. Requer, ainda, a minoração dos honorários advocatícios sucumbenciais devidos ao patrono da parte autora.

Vieram contrarrazões (fls. 405/414).

Recurso tempestivo, com preparo devidamente recolhido (fl 420).

**É a síntese do necessário. Passo ao voto.**

**O recurso não comporta provimento.**

A preliminar acerca da ilegitimidade passiva não merece prosperar.

A autora buscou responsabilizar o requerido pelos prejuízos sofridos, apontando falhas na prestação de seus serviços. Tais falhas, conforme exposto na inicial, teriam possibilitado uma fraude relacionada à atividade de risco desenvolvida

pelo requerido, caracterizando um fortuito interno aos serviços bancários. Essas circunstâncias permitem a responsabilização do banco, independentemente de culpa, nos termos do art. 14, caput, do CDC e da Súmula 479 do STJ, o que justifica sua inclusão no polo passivo da demanda.

**Afastada a preliminar, passo ao mérito.**

A relação existente entre as partes é de consumo, sendo a autora destinatária final dos serviços prestados pelo réu (arts. 2º e 3º do CDC).

As alegações da requerente são verossímeis e a dinâmica da fraude perpetrada restou devidamente atestada nos autos por meio dos comprovantes das transações e de boletim de ocorrência no qual o golpe foi registrado.

Não havendo dúvidas dos prejuízos sofridos pela vítima, o cerne da controvérsia se limita a definir a possibilidade de atribuir ao requerido a responsabilidade por tais danos, sob a égide da legislação consumerista.

Nesse aspecto, destaco que responsabilidade do banco pelos fatos narrados é objetiva, conforme a Súmula 479 do STJ, a qual dispõe 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”*.

Desse modo, em sede de responsabilidade objetiva, não cabe discutir a culpa ou negligência do réu diante do golpe em comento, sendo que ele responderá pelos danos sofridos, independentemente da demonstração de culpa, e ainda que os autores imediatos da fraude sejam terceiros.

Em verdade, para a sua responsabilização, basta a constatação do nexo de causalidade entre sua atividade e os prejuízos da vítima. Essa relação causal foi verificada, já que o crime narrado faz parte dos riscos inerentes à atividade bancária, caracterizando um fortuito interno, nos termos da referida súmula.

Com efeito, os bancos têm permitido a realização de transações financeiras de modo cada vez mais célere e facilitado, sem intermediação direta de seus funcionários. Isso inevitavelmente expõe os consumidores a maiores perigos,

sujeitando-os à ação de criminosos que, como no caso narrado, buscaram induzir as vítimas a realizar transações fraudulentas.

Assim, como a atuação das instituições financeiras submete os correntistas a tais riscos, há uma inegável relação causal entre os prejuízos sofridos pela autora e a atividade da instituição ré, cuja responsabilidade civil também se funda no parágrafo único do art. 927 do CC (teoria do risco da atividade): "*Haverá obrigação de 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*".

Portanto, o réu deveria adotar todas as medidas de segurança necessárias a fim de reduzir os riscos causados por sua própria atividade, os quais não podem ser repassados a terceiros. Porém, o recorrente deixou de comprovar a tomada dessas cautelas.

Não demonstrou qualquer tentativa de bloquear ou suspender as operações efetuadas, o que se mostrava necessário sobretudo considerando que as transferências realizadas divergem do perfil econômico da vítima.

Veja-se que, em cerca de um dia, foram realizadas diversas transações, em curtos intervalos, em valores notadamente vultosos: foram efetuadas três transferências via PIX, nos valores de R\$ 38.954,38, 23.534,98 e R\$ 19.920,38, além de pagamentos em caixa eletrônico nos montantes de R\$ 10.000,00, R\$ 9.999,99 e R\$ 9.990,00.

Operações com essas características divergem flagrantemente do perfil da requerente, não havendo operações de ordem semelhante nos extratos bancários acostados aos autos (fls. 21/29, 33/35, 42/59, 83/96 e 328/337). Tais documentos, conforme bem apontado pelo magistrado sentenciante, revelam que as transferências que a autora costumava realizar limitavam-se a valores módicos, não ultrapassando o montante de R\$ 1.000,00.

Dessa forma, resta a conclusão de que o banco falhou na prestação de seus serviços (art. 14, caput, do CDC), não tendo obstado a concretização das transações fraudulentas.

Frisa-se que este Tribunal tem entendido que a falta de bloqueio de transações flagrantemente discrepantes do perfil do consumidor enseja a responsabilização da instituição bancária:

"APELAÇÃO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO DE DANOS MATERIAIS E MORAIS. **Golpe da falsa central de atendimento ("phishing"). Falha na prestação do serviço evidenciada. Responsabilidade objetiva do banco configurada (art. 14 do CDC). Operações destoantes do perfil da cliente. Teoria do risco da atividade. Declaração de inexistência de débito acertada.** Dano moral configurado. Verba indenizatória fixada de forma moderada e proporcional, preservando o caráter compensatório e punitivo do dano moral. Recurso do réu desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1002629-78.2023.8.26.0177; Relator (a): Paulo Sergio Mangerona; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Embu-Guaçu - Vara Única; Data do Julgamento: 23/02/2025; Data de Registro: 23/02/2025)".

APELAÇÃO – AÇÃO DECLARATÓRIA - INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – GOLPE DO FALSO FUNCIONÁRIO E DA FALSA CENTRAL. Sentença de improcedência – Recurso da autora – Alegação de responsabilidade do banco por não tomar as providências necessárias - Autora que foi vítima do golpe da falsa central telefônica – **Contratação de empréstimo no caixa eletrônico, sob orientação do falsário, o qual utilizou parte do valor tomado para realização de vários pagamentos – Transações que fogem em muito do perfil da autora – Configurada a culpa concorrente - a autora contribuiu para que a fraude se concretizasse ao seguir orientação de terceiro que se passou por preposto do banco - O réu, por sua vez, falhou em seu sistema de segurança ao permitir as transações que se mostravam fraudulentas pelo elevado valor e pelo perfil da correntista** - Responsabilidade na proporção de 50% para cada uma das partes - Danos morais inexistentes – Ônus da sucumbência proporcionalmente repartidos. Recurso provido em parte. (TJSP; Apelação Cível 1008256-12.2024.8.26.0506; Relator (a): Eduardo Velho; Órgão Julgador: 17ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ribeirão Preto - 10ª Vara Cível; Data do Julgamento: 01/09/2025; Data de Registro: 01/09/2025)

Não se nega que houve falta de cuidado da requerente ao realizar as

transferências, pois, conforme apontado pelo juízo *a quo*, ela ignorou indícios que apontavam a ocorrência de uma fraude. Não observou, por exemplo, que os destinatários das transações eram pessoas físicas, sendo evidente que o beneficiário dessas operações não era o banco requerido. A autora também não se enquadra no conceito de pessoa idosa ou hipervulnerável, de sorte que era razoável exigir dela maiores cautelas diante dos fatos ocorridos, sobretudo considerando que fraudes como o golpe em testilha são recorrentes e amplamente noticiadas na sociedade.

Todavia, a falta desses cuidados pela autora não pode ser tida como causa exclusiva de seus prejuízos. Conforme já exposto, as falhas na prestação dos serviços do requerido foram essenciais para a concretização do golpe, e, conseqüentemente, os descuidos da vítima não são suficientes para romper o nexo de causalidade existente entre as deficiências nos mecanismos de segurança do réu e o resultado da fraude.

Assim, a responsabilidade do requerido pelos prejuízos suportados não pode ser afastada, sendo de rigor a manutenção da repartição dos danos entre as partes, mantido o reconhecimento da culpa concorrente identificada na origem.

O apelante requereu, ainda, a fixação da correção monetária relativa à condenação a partir da citação. Contudo, em se tratando de indenização por danos materiais, a atualização monetária deve incidir desde o evento danoso, conforme foi fixado na sentença, em atenção ao que prevê a Súmula 43 do STJ.

Finalmente, os honorários advocatícios devidos ao patrono da parte autora foram adequadamente arbitrados na origem. A fixação dessas verbas em 10% do valor atualizado da condenação atende aos critérios previstos pelo art. 85, §2º, do CPC, sendo condizente com a complexidade da causa e com o trabalho desenvolvido pelo causídico.

Ante o exposto, voto pelo **não provimento** do recurso. Diante do resultado, mantenho a sucumbência e, em atenção ao art. 85, §11º, do CPC, majoro os honorários advocatícios arbitrados em favor do patrono da parte autora para 13% do valor atualizado da condenação.

Atentem-se as partes para o fato de que a oposição de embargos de declaração **fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes dará ensejo à**



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**imposição da multa prevista pelo art. 1.026, §2º, do CPC.**

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim (Súmulas 211 do Superior Tribunal de Justiça e 282 do Supremo Tribunal Federal).

**Valéria Longobardi**

**Relatora**