



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000231426

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1013328-55.2025.8.26.0405, da Comarca de Osasco, em que é apelante EBENEZER OLIVEIRA NASCIMENTO, são apelados BANCO BRADESCO S/A e BANCO DO BRASIL S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VII (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores J. M. RIBEIRO DE PAULA (Presidente sem voto), GUSTAVO SANTINI TEODORO E MARCIA REZENDE BARBOSA DE OLIVEIRA.

São Paulo, 18 de março de 2026.

FABIANA CALIL CANFOUR DE ALMEIDA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº 635

APELAÇÃO Nº 1013328-55.2025.8.26.0405

COMARCA: OSASCO (6ª VARA CÍVEL)

APELANTE: EBENEZER OLIVEIRA NASCIMENTO

APELADOS: BANCO BRADESCO S/A E BANCO DO BRASIL S/A

JUIZ DE PRIMEIRO GRAU: LUIS GUSTAVO ESTEVES FERREIRA

APELAÇÃO CÍVEL - Bancários - Direito do consumidor - Ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. indenização por danos materiais e morais - Fraude bancária - Golpe “boa-noite, Cinderela” - Empréstimos, transferências via Pix e compras realizadas por aplicativo durante período de incapacidade do consumidor - Responsabilidade objetiva das instituições financeiras - Fortuito interno - Súmula 479 do STJ - Falha na prestação do serviço - Operações atípicas não bloqueadas - Inexigibilidade dos débitos - Restituição - Danos morais configurados - Sentença reformada - Recurso provido

A sentença de fls. 549/557, cujo relatório é adotado, julgou improcedente a ação, condenando o autor ao pagamento das custas processuais e dos honorários advocatícios dos patronos dos réus, fixados em 10% (dez por cento) sobre o valor atualizado da causa, a ser dividido entre os respectivos causídicos, nos termos do artigo 85, § 2º, do Código de Processo Civil.

Apela o autor (fls. 560/569), buscando o provimento do recurso com reforma integral da sentença para que seja reconhecida a responsabilidade objetiva das instituições financeiras, sustentando a configuração de fortuito interno, nos termos da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça, bem como a ocorrência de falha na segurança dos serviços por elas prestados.

O recurso foi processado e respondido (fls. 580/583 e 587/598).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

O recurso de apelação interposto pelo autor preenche os requisitos formais do artigo 1.010 do Código de Processo Civil e suas razões estão a questionar os fundamentos utilizados na sentença, nada estando, pois, a justificar o reconhecimento de sua imprestabilidade (fl. 590) ou a caracterizar eventual afronta ao princípio da dialeticidade.

No mais, compulsando os autos, verifica-se que o autor, apresentando 62 anos de idade, relatou ter sido vítima do golpe “boa-noite, Cinderela” em 29/03/2025, após encontro marcado por aplicativo.

Conforme Boletim de Ocorrência, após ingerir bebida em sua

residência, permaneceu inconsciente por dois dias e, ao despertar, constatou a subtração de celulares, notebook e cartões do Banco do Brasil e do Banco Bradesco. Verificou, então, a contratação de três empréstimos (R\$ 18.000,00, R\$ 3.500,00 e R\$ 1.190,00), transferências via PIX no total de R\$ 25.164,00 (R\$ 17.800,00 no Banco do Brasil e R\$ 7.364,00 no Banco Bradesco) e compras no cartão do Banco do Brasil que somaram R\$ 26.271,56.

Os documentos bancários confirmam datas, valores e canais das operações, tudo realizado via aplicativo, inclusive, com indicação de taxas e encargos.

A sentença julgou improcedentes os pedidos, reconhecendo fortuito externo e culpa do consumidor, com condenação em custas e honorários.

Nesse passo, preservada a convicção do juízo de origem, o inconformismo externado pelo recorrente comporta acolhimento.

A controvérsia consiste em definir se as transações realizadas - empréstimos, transferências via PIX e compras a crédito - durante o período em que o consumidor se encontrava incapacitado em razão de dopagem decorrente do golpe denominado “boa-noite, Cinderela” configuram fortuito interno inerente ao risco da atividade bancária, apto a atrair a responsabilidade objetiva das instituições financeiras, bem como se os débitos correspondentes são inexigíveis, com conseqüente dever de restituição e indenização por danos morais.

A relação jurídica discutida nos presentes autos caracteriza típica relação de consumo, submetida, portanto, às disposições do Código de Defesa do Consumidor. Nos termos do artigo 14 do referido diploma legal, a responsabilidade do fornecedor de serviços é objetiva, respondendo este pela reparação dos danos causados aos consumidores em decorrência de defeitos relativos à prestação do serviço. O §1º do mesmo artigo conceitua serviço defeituoso como aquele que não oferece a segurança que legitimamente se espera, consideradas as circunstâncias pertinentes, tais como o modo de seu fornecimento, o resultado e os riscos razoavelmente esperados, além da época em que foi disponibilizado.

Dispõe ainda o §3º do artigo 14 que somente se exclui a responsabilidade do fornecedor se demonstrada a inexistência do defeito ou a ocorrência de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro. Contudo, no caso concreto, eventual conduta fraudulenta de terceiros encontra-se inserida nos riscos inerentes e previsíveis da atividade econômica desenvolvida pela instituição bancária.

Aplica-se, portanto, a teoria do risco-proveito, derivada do princípio da livre iniciativa (CF, artigos 1º, inciso IV, e 170), segundo a qual compete exclusivamente ao fornecedor suportar os ônus decorrentes da exploração de atividade lucrativa no mercado,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

razão pela qual o dever de indenizar independe de culpa (CDC, artigo 14).

Nesse contexto, incide o entendimento consolidado na Súmula n. 479 do Superior Tribunal de Justiça, segundo a qual “*as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias*”.

Assim, firmou-se no âmbito do Superior Tribunal de Justiça a orientação de que os bancos respondem objetivamente pelos danos decorrentes de condutas de terceiros que possam ser atribuídos a fortuito interno.

A respeito, a questão foi pacificada no Recurso Especial n. 1.197.929, julgado pelo rito dos Recursos Especiais Repetitivos: “*RECURSO ESPECIAL REPRESENTATIVO DE CONTROVÉRSIA. JULGAMENTO PELA SISTEMÁTICA DO ART. 543-C DO CPC. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS. DANOS CAUSADOS POR FRAUDES E DELITOS PRATICADOS POR TERCEIROS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. RISCO DO EMPREENDIMENTO. 1. Para efeitos do art. 543-C do CPC: As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, abertura de conta corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos -, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno. 2. Recurso especial provido” g.n.*

Nesse passo, apenas a prova de inexistência do defeito na prestação dos serviços, de culpa exclusiva da vítima ou da existência de fortuito externo poderiam afastar a responsabilidade dos bancos réus.

No caso concreto, o Boletim de Ocorrência e os atestados médicos evidenciam a ocorrência de dopagem, circunstância que comprometeu a capacidade volitiva do autor, afastando a existência de manifestação válida de vontade para contratar empréstimos ou autorizar transações.

As movimentações financeiras revelaram-se atípicas, com realização de múltiplos empréstimos em intervalo exíguo, transferências via PIX em série e compras em valores superiores ao padrão de consumo, destoando do perfil do correntista, sem que tenham sido acionados mecanismos eficazes de bloqueio ou validação reforçada.

Caberia aos réus demonstrar a regularidade das transações mediante a observância do perfil do consumidor, considerando as particularidades atípicas em que ocorreram as contratações e transferências de valor, todos expressivos.

Oportuno destacar, a esse respeito, o seguinte precedente jurisprudencial:

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



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

conta bancária, devidamente atualizado (REsp n. 2.052.228/DF, Ministra Relatora Nancy Andrighi, Terceira Turma, j. 12.09.2023) g.n.

Os próprios documentos bancários indicam que as operações foram realizadas por meio de canal mobile, em datas compatíveis com o período de incapacidade, o que evidencia que a materialização do dano ocorreu no âmbito dos sistemas das instituições réis.

A fraude perpetrada por terceiro, no contexto de operações bancárias realizadas mediante utilização de canais digitais das próprias instituições financeiras, insere-se no risco inerente à atividade desenvolvida, caracterizando fortuito interno.

A circunstância de o consumidor ter sido dopado não rompe o nexo causal, pois o dano somente se concretizou em razão da abertura e manutenção das operações no ambiente das réis, sem controles eficazes aptos a detectar e conter movimentações flagrantemente atípicas.

Assim, não prospera a alegação de culpa exclusiva da vítima, porquanto a atuação de terceiro, nessas condições, não afasta a responsabilidade objetiva decorrente do defeito do serviço.

Reconhecida a falha na prestação do serviço, impõe-se a declaração de inexigibilidade das obrigações oriundas dos atos fraudulentos, abrangendo os empréstimos nos valores de R\$ 18.000,00, R\$ 3.500,00 e R\$ 1.190,00, as compras a crédito que totalizam R\$ 26.271,56 e as transferências via PIX no montante de R\$ 25.164,00, devendo tais lançamentos ser cancelados.

A esse respeito, oportuno destacar o seguinte julgado:

*DIREITO DO CONSUMIDOR E PROCESSUAL CIVIL. APELAÇÕES CÍVEIS. **FRAUDE BANCÁRIA (“BOA NOITE CINDERELA”). RESPONSABILIDADE CIVIL DE INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. ILEGITIMIDADE ATIVA EM RELAÇÃO A CONTA DE TERCEIRO. OPERAÇÕES ATÍPICAS NÃO BLOQUEADAS. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. RECURSO DO ITAÚ PROVIDO. RECURSO DO BANCO INTER DESPROVIDO. Caso em Exame. 1. Recurso de apelação interposto por Banco Inter e Itaú Unibanco contra sentença que condenou os réus a restituírem valores ao autor, decorrentes de transações fraudulentas realizadas após o correntista ser vítima de golpe. O Itaú Unibanco alega ilegitimidade passiva e culpa exclusiva do consumidor, enquanto o Banco Inter sustenta ausência de falha na prestação do serviço e culpa exclusiva da vítima. Questão em Discussão 2. A questão em discussão consiste em (i) definir a legitimidade ativa do autor em relação ao***

*Itaú Unibanco e (ii) a responsabilidade do Banco Inter pelas transações fraudulentas realizadas fora do padrão de consumo do autor. Razões de Decidir 3. Assiste razão ao Itaú Unibanco quanto à ilegitimidade ativa, pois as transações ocorreram em conta de titularidade de terceiro, não do autor. 4. O Banco Inter **falhou em adotar medidas de segurança adequadas para detectar transações atípicas, configurando falha na prestação de serviço.** Dispositivo 5. Recurso do Itaú Unibanco provido para julgar extinto o processo sem resolução de mérito quanto a ele. Recurso do Banco Inter desprovido (Apelação Cível n. 1019027-61.2024.8.26.0405, Relatora Marcia Rezende Barbosa de Oliveira, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VII (Direito Privado 2), j. 15.12.2025)*

Determina-se, ainda, que as instituições réis se abstenham de promover novas cobranças ou eventuais negativas relacionadas aos referidos débitos, com o cancelamento de parcelas vincendas, sob pena de multa diária a ser fixada em liquidação.

Quanto à restituição, os valores efetivamente debitados das contas do autor, especialmente aqueles transferidos por Pix, deverão ser restituídos de forma simples, com correção monetária a partir de cada débito e juros legais desde o evento danoso; caso comprovado o pagamento de quaisquer faturas ou parcelas, caberá a repetição em dobro, nos termos do artigo 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor.

O conjunto probatório demonstra, ainda, a ocorrência de dano moral que ultrapassa o mero dissabor cotidiano, haja vista a indevida exposição do autor a significativo endividamento, a frustração de legítima expectativa de segurança nas operações bancárias e o abalo psicológico evidenciado pelos documentos médicos juntados aos autos.

Em outras palavras, a razão de decidir está fundada no reconhecimento de que as operações fraudulentas foram viabilizadas e processadas nos sistemas bancários em padrão manifestamente atípico, durante período de incapacidade do consumidor, evidenciando defeito na prestação do serviço e risco inerente à atividade financeira, circunstâncias que impõem a declaração de inexigibilidade dos débitos, a reparação material e a compensação moral correspondente.

À luz dos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, mostra-se adequado o valor de R\$ 3.000,00 para cada instituição financeira, totalizando R\$ 6.000,00, quantia a ser corrigida monetariamente a partir desta data e acrescida de juros legais desde o evento danoso.

A quantia arbitrada será atualizada pela Tabela Prática do TJSP a



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

partir da publicação do acórdão (Súmula 362 do Superior Tribunal de Justiça), observando o disposto nos artigos 389, parágrafo único (“*Não cumprida a obrigação, responde o devedor por perdas e danos, mais juros, atualização monetária e honorários de advogado. Parágrafo único. Na hipótese de o índice de atualização monetária não ter sido convencionado ou não estar previsto em lei específica, será aplicada a variação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), apurado e divulgado pela Fundação Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), ou do índice que vier a substituí-lo*”), e 406 (“*Quando não forem convencionados, ou quando o forem sem taxa estipulada, ou quando provierem de determinação da lei, os juros serão fixados de acordo com a taxa legal. § 1º A taxa legal corresponderá à taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (Selic), deduzido o índice de atualização monetária de que trata o parágrafo único do art. 389 deste Código. § 2º A metodologia de cálculo da taxa legal e sua forma de aplicação serão definidas pelo Conselho Monetário Nacional e divulgadas pelo Banco Central do Brasil. § 3º Caso a taxa legal apresente resultado negativo, este será considerado igual a 0 (zero) para efeito de cálculo dos juros no período de referência*”) do Código Civil.

Os juros de mora incidirão desde a data do evento danoso (Súmula 54 do Superior Tribunal de Justiça - 29/03/2025), adotando a taxa SELIC (artigo 406, § 1º, do Código Civil, com redação dada pela Lei nº 14.905/2024).

Observa-se o teor da Súmula 326 do Superior Tribunal de Justiça (“*Na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca*”), restando caracterizada a sucumbência mínima da parte autora, impondo a aplicação do disposto no artigo 86, parágrafo único, do Código de Processo Civil.

Diante de todo o exposto, dá-se provimento ao recurso de apelação para reformar a sentença, reconhecendo-se que a fraude sofrida pelo autor e as operações subsequentes configuram fortuito interno inerente ao risco da atividade bancária, atraindo a responsabilidade objetiva das instituições réis, declarando-se a inexigibilidade dos débitos, determinando-se o estorno e a abstenção de cobranças, condenando-se as réis à restituição dos valores nos termos acima delineados e ao pagamento de indenização por danos morais, com inversão do ônus sucumbencial e fixação de honorários advocatícios em 10% sobre o valor da condenação.

Deixa-se, contudo, de aplicar a regra do artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil em benefício das réis, segundo a qual “*O tribunal, ao julgar recurso, majorará os honorários fixados anteriormente levando em conta o trabalho adicional realizado em grau recursal, observando, conforme o caso, o disposto nos §§ 2º a 6º, sendo vedado ao tribunal, no cômputo geral da fixação de honorários devidos ao advogado do vencedor, ultrapassar os*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

respectivos limites estabelecidos nos §§ 2º e 3º para a fase de conhecimento”. Tal majoração somente é admissível quando o recurso da parte adversa é integralmente desprovido ou não conhecido, hipótese que não se verifica no presente caso. Ademais, inexistente na sentença prévia fixação de honorários de sucumbência em favor do autor, o que, igualmente, obsta a incidência do referido dispositivo legal.

Ante o exposto, o voto é no sentido de se dar provimento ao apelo do autor nos termos acima expostos.

FABIANA CALIL CANFOUR DE ALMEIDA
Relatora