



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000012607

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1013461-25.2024.8.26.0020, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelado BANCO BRADESCO S/A, é apelada/apelante ANTONIA DE FATIMA GUION (ASSISTÊNCIA JUDICIÁRIA).

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

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ACHILE ALESINA (Presidente sem voto), RICARDO HOFFMANN E DIMITRIOS ZARVOS VARELLIS.

São Paulo, 23 de janeiro de 2026.

ROSANA SANTISO
Relatora
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1013461-25.2024.8.26.0020

Apelante/Apelado: Banco Bradesco S/A

Apelado/Apelante: Antonia de Fatima Guion

Comarca: São Paulo

Voto nº 5.216

Ementa: DIREITO CIVIL E PROCESSUAL CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. RECURSO ADESIVO. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. REGULARIDADE DOS EMPRÉSTIMOS NÃO DEMONSTRADA. TRANSFERÊNCIAS ATÍPICAS REALIZADAS APÓS O CRÉDITO DOS VALORES RELATIVOS AOS MÚTUOS IMPUGNADOS. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. RESTITUIÇÃO DE PARCELAS DESCONTADAS DEVIDA. COMPENSAÇÃO DE VALORES AUTORIZADA. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. SENTENÇA MANTIDA. RECURSOS DESPROVIDOS.

I. CASO EM EXAME

1. Recursos de apelação e adesivo interpostos pelas partes contra sentença que julgou parcialmente procedente a ação, declarando a inexigibilidade dos débitos referentes aos contratos de empréstimo e condenando o réu à restituição dos valores descontados da autora; rejeitados, contudo, os pedidos de restituição dos valores subtraídos da conta corrente e indenização por danos morais.

II. QUESTÕES EM DISCUSSÃO

2. Há três questões em discussão: (i) aferir a responsabilidade da instituição financeira pela contratação fraudulenta de empréstimos e subseqüentes transferências em nome da autora, no contexto do “Golpe da Falsa Central de Atendimento”; (ii) analisar o cabimento de indenização por dano material, consistente nos valores subtraídos da conta da autora; e (iii) verificar a ocorrência de dano moral indenizável.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. A relação jurídica é de consumo (Súmula 297, STJ), implicando a responsabilidade objetiva da instituição financeira por falha na prestação do serviço (Art. 14, CDC). A fraude bancária constitui fortuito interno, inerente ao risco da atividade empresarial, atraindo a incidência da Súmula 479 do STJ.

4. Incidindo a inversão do ônus da prova (Art. 6º, VIII, CDC), cabia ao réu demonstrar a regularidade das operações, o que não ocorreu, dado que a instituição

financeira não apresentou elementos essenciais de segurança.

5. Tendo o réu falhado em comprovar a autenticidade das contratações e transferências destoantes do perfil da consumidora, resta configurada a falha no dever de segurança e na prestação do serviço, atraindo a responsabilidade pelo ilícito, a declaração de inexigibilidade dos empréstimos e a restituição dos valores descontados.

6. O montante total creditado na conta da autora pelo réu foi superior ao valor transferido pelos fraudadores, resultando em um saldo positivo (R\$ 4.783,18) em favor da correntista e afastando a indenização por danos materiais na forma pretendida. A condenação à restituição da integralidade do valor subtraído configuraria enriquecimento sem causa (Art. 884, CC), sendo devida, ao revés, a devolução do excedente pela autora, conforme determinado pelo Juízo de origem.

7. Dano moral não configurado. Embora o desconto indevido em verba alimentar, em regra, gere dano in re ipsa, as circunstâncias do caso afastam tal presunção. No caso, não houve prejuízo à subsistência, pois o valor transferido pelos golpistas não excedeu o montante creditado pelo réu na conta da autora, não havendo desfalque no patrimônio desta. A situação, embora indesejada, encontra-se na esfera do mero aborrecimento, pois a autora permaneceu na posse do saldo remanescente e fez uso deste.

IV. DISPOSITIVO

8. Recursos desprovidos.

Vistos.

Trata-se de apelação interposta pelo réu e recurso adesivo interposto pela autora em face da r. sentença de fls. 277/281, cujo relatório adoto, com dispositivo assim redigido: “*Ante o exposto, e por tudo mais que dos autos consta, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos deduzidos para DECLARAR a nulidade de todos os contratos de empréstimo impugnados pela autora em sua inicial (fls. 142/144), todos datados de 24 de abril de 2024, no valor total de R\$ 18.661,18 e CONDENAR o réu a devolver à autora todos os valores que foram eventualmente debitados como pagamento do empréstimo contratado, fazendo-a retornar ao status pré golpe, tudo a ser oportunamente liquidado, valores esses que deverão ser acrescidos de correção monetária pela tabela prática do E. TJSP, e juros de mora, ambos a contar de cada desconto indevido. Os juros de mora serão de 1% ao mês até 27.08.2024 e a partir de 28.08.2024, pela SELIC, deduzido o IPCA (art. 406, §1º. Do Código Civil, após alteração pela Lei 14.905/24. Os valores recepcionados na conta da autora e não transferidos*”



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

para terceiros ou restituídos, em razão do empréstimo por ela não realizado, deverão ser devolvidos ao Banco, corrigidos monetariamente pela tabela prática do E. TJSP, autorizada a compensação. Pela sucumbência recíproca, cada parte arcará com metade das custas e despesas processuais, bem como deverão pagar reciprocamente uma ao patrono da outra o valor correspondente a 10% do que sucumbiram (autor 10% do pedido de danos morais e materiais e o réu 10% do valor da operação fraudulenta). Suspensa a exigibilidade por ser beneficiário da Justiça Gratuita”.

Sustenta o réu recorrente, às fls. 285/316, que: a) a apelada não fez prova mínima de suas alegações, não juntando aos autos comprovação do ocorrido, nos termos do art. 373, inciso I, do Código de Processo Civil; b) é inviável crer que os golpistas, apesar de terem todos os dados bancários da autora, tenham entrado em contato para alertá-la sobre a fraude; c) a hipótese dos autos é caso de fortuito externo, caracterizando a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros, nos termos do art. 14, § 3º, inciso II, do CDC; d) seu sistema de segurança é robusto e bem estruturado, de forma que é impossível que criminosos tenham invadido a conta da autora de forma tão simples; e) comprovou a regularidade das contratações por meio de todas as formas possíveis ao seu alcance, apresentando os *LOGs*, datas, horários e número de IP, devendo ser observado, ainda, que foram atendidos os requisitos exigidos pela norma legal; f) inexistente falha na prestação de seu serviço, sendo que a atitude de monitorar transações fora do perfil do consumidor é atitude discricionária e opcional das instituições financeiras; g) caso mantida a declaração de inexigibilidade do empréstimo, deve a autora ser compelida à devolução do valor constante em sua conta bancária, sob pena de se autorizar seu enriquecimento ilícito; h) é inaplicável a Súmula 479 do Colendo Superior Tribunal de Justiça ao caso; i) subsidiariamente, deve ser reconhecida a culpa concorrente entre as partes. Requer o provimento do recurso para reformar a sentença, julgando improcedentes os pedidos formulados na exordial ou, alternativamente, para que sejam acolhidos os pedidos subsidiários.

Aduz a autora, às fls. 350/358, que: a) sofreu prejuízo material decorrente do golpe sofrido, devendo a instituição financeira ser condenada também ao pagamento dos valores subtraídos de sua conta bancária; b) em decorrência do ilícito sofreu grave abalo moral, devendo ser arbitrada indenização a tal título em montante condizente com as peculiaridades do caso e em consonância com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Requer o provimento do



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

recurso para reformar a sentença, julgando-se totalmente procedentes os pedidos deduzidos na inicial.

Contrarrrazões da autora às fls. 325/341, pelo improvimento do recurso do réu.

Recursos tempestivos e regularmente processados.

O preparo da apelação do réu foi recolhido às fls. 317/318, ao passo que o recurso da autora é isento de preparo (*gratuidade deferida à fl. 57*).

É o relatório.

Fundamento e decidido.

Preenchidos os requisitos de admissibilidade, não há óbice ao conhecimento dos recursos interpostos.

Os recursos, no entanto, não comportam acolhimento.

Conforme se depreende dos autos, a autora, titular de conta corrente junto ao réu, na qual recebe seu benefício previdenciário, recebeu, em 24/04/2024, uma ligação de suposta funcionária do banco réu. Na ocasião, a preposta, denominada Nicole, informou sobre a contratação de um empréstimo em seu nome, no valor de R\$ 10.000,00, e de uma compra em seu cartão, no valor de R\$1.250,00 (*fls. 3/4*). Ao alegar o desconhecimento das operações, orientaram-na que fosse até a agência bancária para efetuar o devido cancelamento e, ao se deslocar para tal localidade e entrar em contato com o gerente de sua conta, foi informada que fora vítima de um golpe, tendo os fraudadores contratado empréstimos, no valor total de R\$ 18.661,18, e feito transferências via PIX, no valor total de R\$ 13.878,00 (*fl. 40*).

A autora, então, foi orientada a registrar Boletim de Ocorrência narrando os fatos para que pudesse contestar as operações, o que realizou no dia seguinte (*fls. 47/48*). Contudo, a instituição financeira negou a solicitação administrativa, alegando ter sido ela quem contratou os empréstimos e realizou as transferências bancárias (*fl. 7*).

Nesse contexto, diante da devolutiva do banco no sentido de que não foram identificados indícios de fraude nas contratações e transferências questionadas, a autora ingressou com a presente ação, sendo proferida sentença reconhecendo a inexigibilidade dos empréstimos fraudulentos e condenando

a instituição financeira ré à restituição dos valores eventualmente debitados a título das parcelas dos empréstimos (*fls. 277/281*).

Dessa forma, a controvérsia dos autos cinge-se à análise da responsabilidade do banco réu pela fraude sofrida pela autora, decorrente do chamado “Golpe da Falsa Central de Atendimento”, à luz das circunstâncias do caso concreto, bem à análise da eventual condenação do requerido ao pagamento de indenizações por danos morais e materiais.

Inicialmente, cabe reconhecer que a hipótese tratada nestes autos consiste em evidente relação de consumo, sendo cabível a incidência da Súmula 297 do Colendo Superior Tribunal de Justiça, notadamente porque é dever da instituição financeira garantir a segurança e a legitimidade de suas operações com a finalidade de evitar ou diminuir a possibilidade de causar prejuízos aos consumidores.

Observa-se, pelos documentos apresentados às *fls. 26/46 e 213/220*, que, de fato, em 24/04/2024, a instituição financeira autorizou a contratação de três empréstimos em nome da autora (*R\$ 8.932,59, R\$ 1.000,00 e R\$ 8.728,59; fls. 40 e 217*), bem como a realização das transferências de parte dos valores contratados (*R\$ 4.998,00, R\$ 3.980,00 e R\$ 4.900,00; fls. 40 e 217*) para conta de terceiros que não detinham relacionamento prévio com a requerente.

No presente caso, ante a inversão do ônus da prova (art. 6º, VIII, CDC), era dever do banco réu comprovar a regularidade da contratação dos referidos empréstimos e das transferências, o que não foi feito, tendo em vista que a instituição financeira não apresentou dados que atualmente são essenciais para se apurar a regularidade de contratações firmadas digitalmente, como coordenadas de geolocalização, biometria facial e endereço IP. Ademais, embora alegue o requerido que adotou os mecanismos adequados para garantir a segurança e idoneidade das operações, verifica-se que, dos dados mencionados, somente há a presença do número de IP nos *LOGs* das operações, apresentados às *fls. 145/152*.

Desse modo, verifica-se, no caso em apreço, que a contratação dos empréstimos e as transações realizadas posteriormente ocorreram em razão da desídia do banco apelante, que não adotou as medidas de segurança necessárias.

E embora não se olvide que o réu não possui ingerência sobre o que ocorre fora de suas dependências, a partir do momento em que o fato passa a envolver valores que estão sob sua segurança em razão de relação contratual, torna-se dever da instituição bancária tomar todas as cautelas possíveis para evitar ou minimizar o desfalque contra a vontade do consumidor, o que não ocorreu no caso em tela. Dessa forma, consta-se a falha no dever de prover a segurança e os serviços adequados aos seus clientes correntistas.

Diante do descaso e ausência, por parte do apelante, da comprovação de cautela e verificação da regularidade das operações financeiras impugnadas, evidencia-se a sua responsabilização pela fraude, não havendo que se falar em culpa da autora, seja exclusiva ou concorrente.

O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais: o modo de seu fornecimento, o resultado e os riscos que razoavelmente dele se espera e a época em que foi fornecido (artigo 14, § 1º, da Lei 8.078/90).

É sabido, ademais, que os serviços postos à disposição dos clientes pelos bancos estão sujeitos a falhas. Desse modo, não havendo dados técnicos que afirmem, com absoluta certeza, que o sistema de segurança do banco é infalível, e sendo os riscos decorrentes de tais falhas inerentes à própria atividade desenvolvida, de rigor reconhecer que a instituição financeira torna-se objetivamente responsável pela reparação dos danos causados pelo vício na prestação de serviço, notadamente em razão da teoria do risco profissional (art. 927, parágrafo único, CC), bem como à luz da Súmula 479 do C. STJ, *in verbis*: “*As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias*”.

Portanto, a declaração de inexigibilidade dos contratos em sentença era mesmo a medida que se impunha, tendo em vista a responsabilização do banco no caso em análise. E reconhecida a inexigibilidade das contratações, a devolução de eventuais valores indevidamente descontados da autora é consequência lógica, sob risco de se autorizar o enriquecimento sem causa.

No que diz respeito ao pedido de arbitramento de indenização por danos materiais, não assiste razão à autora. Considerando que a quantia disponibilizada em sua conta corrente em decorrência das contratações fraudulentas é consideravelmente superior à quantia subtraída – totalizando um crédito de R\$ 4.783,18 –, é incabível a fixação de indenização por danos materiais nos termos pretendidos, devendo, ao revés, serem devolvidos à instituição financeira os valores que superem o montante transferido à conta de terceiros, autorizada a compensação entre créditos e débitos, tal como reconhecido pela r. sentença.

Caso fosse arbitrada indenização por danos materiais consistente no valor subtraído pelos golpistas, como requerido pela autora, estar-se-ia dando azo ao seu enriquecimento sem causa, o que é expressamente vedado pelo ordenamento jurídico (art. 884, CC).

Já no que tange aos danos morais, embora esta Relatora compartilhe do entendimento de que o desconto indevido em verba de natureza alimentar configura dano moral *in re ipsa*, as circunstâncias específicas do presente caso afastam tal presunção, pois é certo que, conforme supracitado, o valor debitado pelos golpistas da conta bancária não excedeu o montante disponibilizado pela instituição financeira, tendo a autora permanecido na posse da diferença (R\$4.783,18) durante todo o período, tendo inclusive ocorrido a transferência automática de R\$4.700,00 para sua conta poupança (*fl. 43*).

Dessa forma, e não se extraindo dos autos elementos reveladores de maiores transtornos à correntista, vislumbra-se apenas o mero aborrecimento pela contratação tida como fraudulenta, que não dá azo à indenização pleiteada.

A respeito do tema, é o entendimento desse Egrégio Tribunal de Justiça:

CONTRATO – Serviços bancários – Ação declaratória de inexistência de débito c/c reparação de danos materiais e morais - "Golpe da falsa central" – Empréstimos e transferências de valores para conta de fraudadores – Sentença de parcial procedência – Contratos declarados nulos e inexigíveis – Restituição determinada - Transações destoantes do perfil bancário do autor – Fragilidade no sistema de segurança e

ausência de mecanismos de detecção de movimentações atípicas – Dano moral - Inocorrência – Compensação de valores - Possibilidade – - Condenação do réu ao ressarcimento dos encargos financeiros suportados com a contratação do empréstimo celebrado pela esposa do autor – Impossibilidade – Pedido não formulado na inicial – Julgamento extra petita neste capítulo - Honorários advocatícios sucumbenciais – Majoração – Valor arbitrado na instância originária aquém do patamar mínimo legal - Sentença parcialmente reformada – Recurso do autor provido em parte – Recurso do réu provido em parte (TJSP; Apelação Cível 1011511-97.2023.8.26.0510; Relator (a): Pedro Ferronato; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Foro de Rio Claro - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 16/10/2025; Data de Registro: 16/10/2025)

Direito do Consumidor. Apelação Cível. Fraude bancária. Golpe da falsa central de atendimento. Responsabilidade objetiva da instituição financeira. Falha na prestação do serviço caracterizada. Restituição de valores indevidos. Dano moral não configurado. Recurso parcialmente provido. I. CASO EM EXAME Apelação interposta por Seu Zaza Rio Claro Comércio de Alimentos Ltda. contra sentença que julgou improcedente ação de indenização por danos materiais e morais proposta em face de Zoop Tecnologia & Instituição de Pagamento S.A., sob alegação de fraude eletrônica ocorrida em 12/01/2023, que resultou em transferência indevida via Pix no valor de R\$ 15.348,00. O juízo de origem reconheceu culpa exclusiva da vítima e afastou a responsabilidade da instituição financeira. O apelante pretende a reforma da decisão, sustentando responsabilidade objetiva da apelada, falha de segurança nos sistemas e direito à restituição integral do prejuízo e à compensação por danos morais. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO Há duas questões em discussão: (i) definir se a instituição financeira responde objetivamente pelos prejuízos materiais decorrentes da fraude, à luz do art. 14 do CDC e da Súmula 479 do STJ; (ii) estabelecer se a fraude configura também dano moral indenizável. III. RAZÕES DE DECIDIR A relação entre as partes é de consumo, atraindo a

responsabilidade objetiva da instituição financeira pelos danos causados por defeitos na prestação do serviço (CDC, art. 14). O evento fraudulento caracteriza fortuito interno, já que decorre de vulnerabilidade do sistema de segurança da instituição, não afastando a responsabilidade do fornecedor. A instituição financeira não comprova que a transação guardava compatibilidade com o perfil do cliente, deixando de implementar mecanismos eficazes de bloqueio ou alerta, em descumprimento à Resolução BCB nº 1/2020. O prejuízo material de R\$ 9.999,90 restou demonstrado por boletim de ocorrência, extratos e protocolos administrativos, impondo-se a restituição. O dano moral não se presume em hipóteses de fraude bancária. A participação ativa da vítima no golpe, ainda que induzida em erro, e a ausência de prova de repercussão relevante à esfera extrapatrimonial afastam o dever de indenizar nesse ponto. A jurisprudência do STJ exige comprovação efetiva de lesão aos direitos da personalidade para configuração do dano moral em casos de fraude eletrônica. IV. DISPOSITIVO E TESE Recurso provido em parte. Tese de julgamento: "1. A instituição financeira responde objetivamente pelos danos materiais decorrentes de fraude eletrônica caracterizada como fortuito interno. 2. A ausência de mecanismos eficazes de bloqueio e monitoramento de operações atípicas configura falha na prestação do serviço. 3. O prejuízo patrimonial por si só não gera dano moral indenizável, sendo necessária comprovação de repercussão concreta à esfera da personalidade.". [...] (TJSP; Apelação Cível 1004010-92.2023.8.26.0510; Relator (a): Lidia Regina Rodrigues Monteiro Cabrini; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro de Rio Claro - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 07/10/2025; Data de Registro: 07/10/2025)

CONTRATOS – Serviços bancários – "Golpe da falsa central" de atendimento – Sentença de parcial procedência – Recursos de ambas as partes – Preliminares de ilegitimidade passiva e falta de interesse de agir afastadas – Responsabilidade objetiva da instituição financeira – Falha no dever de segurança – Transações que destoam do perfil de consumo da cliente – Fortuito interno caracterizado – Risco da atividade – Incidência



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

da Súmula 479 do C. Superior Tribunal de Justiça – Dever de indenizar o dano material mantido, com compensação de valores para evitar o enriquecimento sem causa – Dano moral – Inocorrência – Situação que, apesar de causar aborrecimento, não configura ofensa a direito da personalidade – Ausência de negativação ou outras consequências gravosas – Sentença ratificada nos termos do artigo 252 do Regimento Interno deste E. Tribunal – Recursos não providos. (TJSP; Apelação Cível 1006820-48.2024.8.26.0302; Relator (a): Pedro Ferronato; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Foro de Jaú - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19/08/2025; Data de Registro: 19/08/2025)

Dessa forma, a r. sentença não merece reparos, devendo permanecer tal como lançada.

Ante ao exposto, ***nego provimento*** aos recursos.

Em consequência, majoro os honorários advocatícios devidos pelo réu ao advogado da autora para 12% sobre o valor já fixado, nos termos do art. 85, §11 do Código de Processo Civil –*observando-se que a autora goza da justiça gratuita e que, ante a ausência de contrarrazões por parte do réu, não houve trabalho adicional realizado em grau recursal que ensejasse a majoração também aos honorários pagos ao seu advogado.*

Atentem as partes para o detalhe de que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes dará ensejo à imposição da multa prevista pelo artigo 1026, § 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).

ROSANA SANTISO

RELATORA