



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000017583

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1014882-73.2025.8.26.0001, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelado MARCOS ANTONIO FRANCA AMANCIO.

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

O julgamento teve a participação dos Desembargadores IRINEU FAVA (Presidente sem voto), GILBERTO FRANCESCHINI E DANIELLA CARLA RUSSO.

São Paulo, 27 de janeiro de 2026.

PAULO TOLEDO
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação nº 1014882-73.2025.8.26.0001

Comarca: São Paulo (4ª Vara Cível – Foro Regional I – Santana)

Juiz: Adevanir Carlos Moreira da Silveira

Apelante: Banco Bradesco S/A

Apelado: Marcos Antonio França Amancio

Voto nº 5345

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. FALSO ADVOGADO. EMPRÉSTIMOS E TRANSFERÊNCIAS FRAUDULENTAS. AÇÃO PROCEDENTE. RECURSO DA PARTE RÉ.

I. CASO EM EXAME: trata-se de ação declaratória e indenizatória, julgada procedente pela sentença de primeiro grau, a fim de desconstituir os empréstimos e condenar a parte ré a indenizar os danos materiais e morais causados. A instituição ré apela, alegando culpa exclusiva da vítima ou culpa concorrente. Busca, ainda, o afastamento dos danos morais, redução do quanto, alteração da correção e juros moratórios e direito à compensação.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO: (i) analisar a validade das operações contestadas; (ii) decidir acerca da existência de danos morais e a extensão da sua reparação; e (iii) verificar a possibilidade da compensação e a incidência dos juros moratórios e correção monetária.

III. RAZÕES DE DECIDIR: 1. A responsabilidade da ré decorre do risco da atividade, sendo objetiva nos termos do art. 14 do CDC, aplicável conforme a Súmula 297 do STJ, e consolidada na Súmula 479 do STJ. 2. Indícios suficientes de fraude nas operações impugnadas. 3. Falha na segurança dos serviços a justificar a responsabilização do réu. 4. Situação típica de fraude que à apelante competia impedir. Ato de terceiro que não elide a responsabilidade da instituição financeira que igualmente contribuiu para que o golpe fosse perpetrado. Réu que não demonstrou possuir mecanismos aptos a afastar as fraudes. 5. O réu deve suportar, pois, os danos causados à parte requerente, nos termos do que disciplina o art. 14, caput, do CDC. Inaplicabilidade, ademais, do artigo 945, do CC, às relações de consumo. 6. Sistema de segurança do réu que, se eficaz, era o bastante para evitar a consumação da fraude. 7. Restituição que, portanto, se revela devida. 8. Existência, ainda, de danos morais. Valor fixado que, todavia, comporta redução. 9. Incidência de correção monetária e juros moratórios adequado, por se tratar de ilícito contratual.

V. DISPOSITIVO: recurso parcialmente provido.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Trata-se de ação declaratória e indenizatória, julgada procedente pela r. sentença de fls. 427/431, cujo relatório se adota, a fim de, confirmando a tutela de urgência deferida, assim determinar: “*Declaro inexistente os débitos pertinentes aos contratos de empréstimos identificados pelos números 5834978, crédito de R\$ 19.000,00; 5835752, crédito de R\$ 4.767,51, e 5849161, crédito de R\$ 21.780,00. Condeno o réu a restituir ao autor a quantia recebida em razão daqueles contratos com atualização monetária pelo IPCA desde as datas de desembolso ou débitos em conta, mais juros de mora legais, art.406 do Código Civil com a redação dada pela Lei n.º 14.905/2024, contados da citação. Condeno o réu a pagar R\$ 7.000,00 com atualização monetária pelo IPCA desde este arbitramento, mais juros de mora legais, art.406 do Código Civil com a redação dada pela Lei n.º 14.905/2024, contados da citação.*”.

Inconformado, apela o banco réu (fls. 435/482). Sustenta, em suma, a culpa exclusiva da parte autora e de terceiro pelos fatos narrados. Aduz inexistir falha na prestação dos seus serviços e, conseqüentemente, responsabilidade pela fraude perpetrada. Afirma que as transações impugnadas ocorreram mediante senhas pessoais, destacando, ainda, a demora na comunicação dos fatos, o que ainda implica culpa concorrente. Entende, ainda, pelo afastamento dos danos morais ou, ao menos, a redução do quanto indenizatório e a alteração da incidência da correção e juros moratórios. Busca, também o direito à compensação, prequestionando a matéria.

Recurso tempestivo, preparado (fls. 483/484) e respondido (fls. 488/492).

É o relatório.

Desde já, convém consignar que são aplicáveis ao caso as disposições do Código de Defesa do Consumidor (CDC), pois as atividades desempenhadas pelas instituições financeiras e por correspondente bancário enquadram-se no conceito de serviços prestados, conforme previsto no artigo 3º, § 2º, da Lei n.º 8078/90: “§ 2º - Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de

consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista”.

A questão pacificou-se com a Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça, que dispõe: “*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às Instituições Financeiras*”.

A) Da fraude praticada

No caso concreto, a parte autora afirma categoricamente que não desejava realizar as operações impugnadas, quais sejam, contratação dos empréstimos a totalizar R\$ 45.547,51 (empréstimos pessoais nos valores de R\$ 19.000,00, R\$ 4.767,51 e R\$ 21.780,00 – fl. 76) e transferências, via pix, que a eles se seguiram, não as tendo realizado (fls. 03/04).

A narrativa apresentada e os documentos que acompanharam a inicial demonstram suficientemente que a parte autora foi vítima de fraude, na modalidade "falso advogado".

De acordo com a inicial e com o boletim de ocorrência de fls. 56/57, em 14/03/2025, a parte autora foi acionada por seu suposto advogado, em razão de ação em que efetivamente figurava (fls. 45 e 59/75), oportunidade em que foi informada que seria necessário procedimento junto à Receita, para liberação de valor em sua conta, sendo então realizado, por vídeo, acesso a sua conta e de sua esposa, ocasião em que foram contratados os empréstimos fraudulentos e realizadas transferências para outras contas suas, a partir das quais, então, foram desviados valores aos fraudadores (fls. 76 e 289/290).

Para demonstrar suas alegações, trouxe a parte autora, como antecipado, o boletim de ocorrência (fls. 56/57), comunicações prévias ao banco réu a fim de restituir o valor (fls. 22/39, 48/55, 85 e 86), extratos bancários (fls. 76/84) e as conversas tidas com os fraudadores (fls. 40/47)

Os extratos bancários juntados revelam, ainda, que a contratação sucessiva de empréstimos e imediata transferência de valores, em

evidente esvaziamento de conta, se mostravam flagrantemente atípicos em relação ao perfil de consumo da parte autora, situação típica de fraude.

Acrescenta-se, ainda, ao contrário do sugerido pela parte ré, que, tão logo constatada a fraude, providenciou a parte autora a lavratura de boletim de ocorrência (fls. 56/57), bem como prévio contato administrativo com o banco réu, na mesma data do incidente em tela, aliás, como revelam os documentos juntados pela própria instituição financeira (fls. 363/368); só após restar frustrada a tentativa de restituição na esfera extrajudicial, promoveu o ajuizamento da presente ação, a demonstrar sua boa-fé e a verossimilhança de suas alegações.

Demonstrada a fraude, da qual a parte autora foi vítima, resta apurar a responsabilidade do requerido.

B) Da responsabilidade do requerido

Conforme narrado na petição inicial, corroborado pelos documentos colacionados, não houve qualquer anuência da parte autora quanto às transações impugnadas.

Deveras, sobretudo das conversas entabuladas com os falsários, verifica-se que a parte autora não forneceu a eles quaisquer dados sensíveis, mas, tão somente, nome completo, banco, agência e conta bancária (fl. 43), o que é trivialmente fornecido pelos consumidores para quaisquer tipos de transações financeiras.

Ainda, pelo que se pode inferir, a contratação de empréstimos ocorreu após contato por vídeo, o que permite concluir que, em posse indevida da imagem da parte autora, conseguiram os fraudadores acessar sua conta, promovendo, então, as transações impugnadas, valendo-se, inclusive, de outras contas de titularidade do requerente para a transferência inicial, a fim de dificultar o bloqueio daquelas.

Evidente, assim, que as transações foram realizadas diretamente por terceiros fraudadores, mediante obtenção espúria da imagem da parte

autora, após o que lograram acessar, de forma indevida, sua conta bancária, realizando, então, as transferências via PIX. As operações contestadas, portanto, não se deram diretamente pela parte autora, mas pelos fraudadores e, neste contexto, competia à parte apelante adotar providências para impedir que a fraude se ultimasse.

É, pois, evidente que as operações foram realizadas pelos fraudadores, que se aproveitaram de vulnerabilidades da segurança digital do sistema da parte apelante, à qual competia impedir ou obstar que a fraude se consumasse.

Importa destacar que, se a parte autora estivesse visualizando o aplicativo bancário no momento que seguia as orientações dos fraudadores, certamente ela teria percebido que as operações efetuadas não correspondiam ao alegado e não as teria autorizado, restando evidente que o acesso ao sistema do banco requerido foi fraudado pelos meliantes, fraude esta que, como visto, à parte requerida incumbia impedir, o que também afasta a alegação de culpa concorrente.

Ora, a fraude somente se concretizou em razão da engenharia social empregada para ludibriar a parte autora, **aliada** à falha na segurança do sistema bancário, que permitiu o indevido acesso e a realização das operações de forma oculta pelos fraudadores, a partir de engodo em que a parte autora se viu envolvida.

Fraudes como a tratada nos autos são, infelizmente, corriqueiras, tratando-se de eventos próprios do risco da atividade desenvolvida pelas instituições financeiras e de meios de pagamento, às quais compete criar mecanismos para impedir sua ocorrência e, assim, se a fraude se consumou é porque houve falha de segurança na prestação dos serviços, o que justifica a responsabilização da parte requerida pelos danos causados e o reconhecimento da inexistência dos contratos de empréstimos que sucederam as transferências.

O Código de Defesa do Consumidor impõe aos fornecedores de serviços o dever de zelar pela incolumidade dos consumidores, o que não se observou no caso em análise e, assim, a alegação de culpa exclusiva da vítima, ou mesmo de terceiro, não se sustenta.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

A existência de fraude, para a qual concorreu a falha nos serviços da instituição financeira caracteriza a ocorrência de fortuito interno, pelo qual a instituição financeira responde objetivamente.

Aliás, o Superior Tribunal de Justiça (STJ), pela sistemática dos recursos repetitivos, uniformizou o entendimento de que 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 (REsp nº 1.199.782-PR, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, 2ª Seção, j. 12-09-2011).

Esse entendimento foi consolidado na Súmula 479 do STJ, que assim dispõe: *“as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”*.

Por fim, impõe-se ainda ressaltar que a parte autora foi induzida a erro pelos fraudadores, que fizeram uso de artifício malicioso e grave, que a fez acreditar que mantinha contato com seu advogado e que as instruções recebidas eram apenas para obter o ganho em ação efetivamente deflagrada, restando, assim, caracterizado o dolo de terceiro, a viciar a validade dos empréstimos e transferências de numerário via PIX.

Ora, por força do artigo 148 do Código Civil, o dolo de terceiro vicia o negócio jurídico quando a parte contrária, no caso, a instituição financeira, dele tinha ou devia ter conhecimento. Este conhecimento potencial verificou-se no caso em apreço, por conta do contexto de atipicidade das operações, realizadas em golpe comum nos dias atuais.

Do exposto, correta a sentença recorrida ao reconhecer a responsabilidade do banco réu pelos prejuízos decorrentes da fraude.

B. 1.) Da culpa concorrente

Comprovada a fraude da qual a parte autora foi vítima e demonstrada a falha dos serviços da instituição financeira, que para ela concorreu, era mesmo o caso de se acolher a pretensão inicial para declarar inexigíveis os empréstimos fraudulentos, bem como a restituição dos valores cobrados a tal título.

Isso porque, de acordo com o art. 14, § 3º, inciso II, do CDC, a isenção de responsabilidade dos fornecedores só se dá quando comprovada a culpa exclusiva do consumidor, sendo certo que, no caso em apreço, houve efetiva contribuição do banco réu para a ocorrência da fraude.

Tratando-se de relação de consumo, vigora o princípio da reparação integral, somente excluído em caso de culpa exclusiva do consumidor, de forma que a ela não se aplica o disposto no art. 945, do CC.

Portanto, descabida a repartição dos prejuízos entre as partes, de modo que a indenização pelos danos materiais sofridos deve abarcar todos os valores indevidamente cobrados, bem como abarcar todo o valor devido a título de indenização por danos morais.

Nesse sentido:

“APELAÇÃO CÍVEL – AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – FRAUDE EM TRANSAÇÕES BANCÁRIAS APÓS FURTO DE CELULAR – RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO BANCO – FORTUITO INTERNO – AUSÊNCIA DE CULPA CONCORRENTE – MANUTENÇÃO DA SENTENÇA. Transações bancárias fraudulentas realizadas após o furto do celular do autor. Configurada a responsabilidade objetiva da instituição financeira, nos termos do art. 14 do CDC, sendo o risco da fraude classificado como fortuito interno, inerente à atividade bancária (Súmula 479 do STJ). Falha na prestação de serviço evidenciada pela ausência de bloqueio de operações atípicas e de alto valor, incompatíveis com o perfil do autor. Inexistência de culpa concorrente da vítima, pois não restou demonstrado qualquer comportamento que tenha contribuído para o evento danoso. Dano material comprovado e dano moral caracterizado pela violação ao patrimônio financeiro do autor e pelos transtornos suportados. Manutenção integral da sentença. RECURSO DESPROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

1069069-59.2024.8.26.0100; Relator (a): Rodolfo Pellizari; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 21ª Vara Cível; Data do Julgamento: 06/02/2025; Data de Registro: 06/02/2025).

“VOTO Nº 42020 DECLARATÓRIA C.C. REPARAÇÃO DE DANOS MORAIS. FRAUDE BANCÁRIA. Golpe da central de atendimento. Autor contatado por golpistas que, passando-se por prepostos dos réus, denunciaram movimentação bancária suspeita e, a pretexto de auxiliá-lo a cancelar a operação, a levou a executá-la. Fato incontroverso. Culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros. Inocorrência. Falha de segurança na prestação do serviço bancário. Responsabilidade objetiva da instituição financeira (Súmula 479 STJ). Sentença reformada nesse ponto. DANO MORAL. Ocorrência. Desvio do tempo útil do consumidor. Transtornos que superam o mero aborrecimento. Dever de reparar. Quantum reparatorio fixado em R\$ 5.000,00. Razoabilidade e proporcionalidade. Procedência do pedido. Recurso provido.” (TJSP; Apelação Cível 1018862-81.2023.8.26.0006; Relator (a): Tasso Duarte de Melo; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional VI - Penha de França - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 13/02/2025; Data de Registro: 13/02/2025).

C) Do dano material

Em razão da responsabilidade do banco réu pela fraude perpetrada, correta a sentença ao reconhecer que ele deve arcar com os prejuízos decorrentes daquela.

Vale observar que a restituição em comento refere-se aos valores cobrados em razão dos empréstimos obtidos fraudulentamente, assim destacando o Juízo de origem, inclusive: *“(...) impõe-se acolher o pedido declaratório para reconhecer a inexistência de débito a ser satisfeito pelo autor, relativamente aos contratos identificados na petição de emenda da inicial, fls.100. É mera consequência do reconhecimento, mesmo incidental, da nulidade dos contratos de empréstimos, determinar ao réu a devolução ao autor da quantia dele recebida em razão de tais contratos, estes são nulos, portanto, os créditos são inexigíveis e os pagamentos realizados mediante débito na conta indevidos.”* (fl. 429).

D) Da compensação

Impensável, no mais, a compensação de valores na hipótese, eis que, a despeito dos créditos decorrentes dos empréstimos fraudulentos terem sido depositados na conta de titularidade do autor, demonstrou ele que ditos valores

foram, posterior e integralmente, endereçados aos fraudadores, após o recebimento em conta que mantinha junto a outra instituição (fls. 289/290), não tendo ele, portanto, deles se favorecido.

Como também pontuou o Magistrado singular: “(...) o autor não está obrigado a restituir a quantia creditada em razão dos contratos. Tal quantia foi imediatamente transferida para terceiro, o autor não se beneficiou dela, a fraude restou consumada, os estelionatários obtiveram a vantagem ilícita, portanto, não cabe ao autor devolver ao réu a quantia liberada em função do golpe. Não há que se falar em enriquecimento ilícito do autor em prejuízo do réu. Por estes mesmos fundamentos, afasta-se a tese de compensação entre a quantia liberada e a indenização devida ao autor.” (fl. 430).

E) Dos danos morais

Devidamente configurados na específica hipótese dos autos, ademais, danos morais indenizáveis.

Ora, como demonstrado, por conta da insegurança dos serviços prestados pela parte ré, houve a contratação, em nome da parte autora, de diversos empréstimos por ela não contratados, sem que tivesse deles se beneficiado, vendo-se, ainda, cobrada indevidamente por valores deles decorrentes (fls. 81/83), com inclusão da dívida, ainda, em cadastro de inadimplentes (fls. 87/88 e 420).

Forçoso concluir, pois, que a falha em questão causou intranquilidade e sensação de insegurança que extrapola a esfera dos meros aborrecimentos, justificando a imposição de sanção reparatória, inclusive para que o banco réu seja mais diligente em situações semelhantes.

Ver seu nome envolvido em contratos fraudulentos e experimentar cobranças indevidas, não constitui, evidentemente, dissabor do cotidiano, mas séria violação a direitos da personalidade.

No mais, tortuosa é a tarefa do magistrado de fixar o valor a título de indenização por dano moral, porquanto pela própria essência do instituto tal

dano não é aferível de forma objetiva, relacionando-se com caracteres ligados ao direito da personalidade, etéreos e imateriais.

Doutrina e jurisprudência, com o passar dos anos, consentiram que a indenização deve servir a um duplo propósito, sendo o primeiro compensatório ou lenitivo para o ofendido como forma de minorar o sofrimento a que foi submetido. O segundo, de servir como penalização ao ofensor, de modo a dissuadi-lo de condutas similares no futuro, evitando a reiteração do ilícito.

E no caso em tela, o montante fixado pelo Juízo de origem, equivalente a R\$ 7.000,00, revela-se, contudo, exacerbado, eis que não demonstrados outros gravames a direito da personalidade, não se podendo descurar, ainda e pelo que se pode inferir, que o autor já contava com negativação prévia (fl. 420), de modo que o montante de R\$ 3.500,00 (três mil e quinhentos reais) se revela mais consentâneo com os fatos narrados nos autos, comportando o recurso interposto pelo banco requerido, nesse tanto, provimento.

F) Incidência dos juros de mora e correção monetária

Vê-se, por fim, que, por corresponder os fatos a ilícito contratual, já tratou o Juízo de origem de bem determinar a incidência dos juros de mora e correção monetária, no que se refere aos danos materiais e morais, respectivamente, nos seguintes termos: “(...) *atualização monetária pelo IPCA desde as datas de desembolso ou débitos em conta, mais juros de mora legais, art.406 do Código Civil com a redação dada pela Lei n.º 14.905/2024, contados da citação. (...) com atualização monetária pelo IPCA desde este arbitramento, mais juros de mora legais, art.406 do Código Civil com a redação dada pela Lei n.º 14.905/2024, contados da citação.*” (fls. 430/431).

Devidamente observados, pois, o artigo 406 e Súmulas 43 e 362, ambas do C. STJ.

Destarte, o recurso interposto pela parte ré comporta apenas parcial provimento. Em face do que preceitua a Súmula 326, do C. STJ, não há que



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

se falar em alteração dos ônus sucumbenciais, os quais ficam mantidos tais como fixados na origem (fl. 431).

Por fim, visando evitar oposição de embargos declaratórios para tal finalidade, considera-se prequestionada toda matéria constitucional e infraconstitucional, observado posicionamento do C. STJ segundo o qual prescindível a citação de dispositivos legais que o fundamentam: Já é pacífico nesta e. Corte que, tratando-se de prequestionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão tenha sido decidida (EDcl no RMS 18205/SP, Rel. Min. Felix Fischer, T5, j. 18.04.2006).

Posto isso, **DÁ-SE PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso da parte ré, nos termos da fundamentação.

PAULO GUILHERME AMARAL TOLEDO

Relator