



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

Registro: 2026.0000289423

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1016089-59.2025.8.26.0405, da Comarca de Osasco, em que são apelantes BANCO BRADESCO S/A, PICPAY INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A e BANCO PAN S/A, são apelados GENAINA RAMOS SELESTINO DE CASTRO e JOÃO VICTOR SELESTINO DE CASTRO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 12ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte aos recursos. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores JACOB VALENTE (Presidente) E ALEXANDRE DAVID MALFATTI.

São Paulo, 31 de março de 2026.

MARCO PELEGRINI
Relator
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

VOTO Nº 15576

APELAÇÃO Nº 1016089-59.2025.8.26.0405 - Osasco

APELANTES: Banco Bradesco S/A, Banco PAN S/A e PicPay Instituição de Pagamento S/A

APELADOS: Genaina Ramos Selestino de Castro e J.V.S.C

JUÍZA: Rossana Luiza Mazzoni de Faria

Ação de conhecimento com pedidos de declaração de inexistência de negócio jurídico, restituição material e indenização por danos morais - Fraude bancária - "Golpe do falso promotor" / Engenharia social - Contratação de empréstimo e transferências via PIX e boletos.

Sentença de parcial procedência.

Apelações interpostas pelos bancos réus – Preliminares de ilegitimidade passiva e cerceamento de defesa - No mérito, pretensão à reforma da sentença, sob os fundamentos de regularidade das operações, uso de senhas e dispositivos previamente cadastrados, fortuito externo e culpa exclusiva da vítima ou de terceiros - Subsidiariamente, pedidos de reconhecimento de culpa concorrente e redução dos danos morais.

Razões de decidir – Preliminares arguidas - Legitimidade passiva do banco de onde partiram as transações configurada - Desnecessidade de quebra de sigilo bancário judicial para que a instituição de pagamento apresente os dossiês de abertura de conta de seu próprio cliente – Preliminares rejeitadas - Relação de consumo – Artigo 14 da Lei nº 8.078/90 – Responsabilidade objetiva das instituições financeiras – Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça – Autores hipervulneráveis (idoso portadora de neoplasia maligna e menor em tratamento ortopédico) vítimas de engenharia social - Falha na prestação do serviço evidenciada pela ineficiência dos sistemas antifraude - Contratação de empréstimo que compromete parcela substancial da parca renda da autora, seguida de esvaziamento quase simultâneo de três contas bancárias distintas, incluindo a conta do menor, sem qualquer bloqueio cautelar - Alegação de uso de biometria facial para a transação rechaçada pelo acervo probatório, tratando-se de foto de abertura da conta - Falha da instituição receptora (PicPay) ao permitir o uso da conta fraudulenta como escoadouro rápido de capitais ilícitos - Fortuito interno

caracterizado – Inexigibilidade do mútuo e restituição do valor material (R\$ 8.955,00) mantidas – Danos morais configurados – Privação de verbas destinadas a tratamentos médicos severos – Indenização, contudo, que comporta redução para se adequar aos parâmetros da Câmara - Valor minorado para R\$ 5.000,00 para cada autor (R\$ 10.000,00 no total), quantia que se mostra adequada e proporcional às circunstâncias do caso.

Sentença reformada em parte apenas para minorar a verba indenizatória extrapatrimonial.

RECURSOS PARCIALMENTE PROVIDOS.

Trata-se de recursos de apelação interpostos contra a r. sentença (fls. 509/522) que julgou **parcialmente procedentes** os pedidos formulados na ação indenizatória por danos materiais e morais c/c inexigibilidade de débito, proposta por **Genaina Ramos Selestino de Castro e João Victor Selestino de Castro (menor)** em desfavor de **Banco Bradesco S/A, Banco PAN S/A e PicPay Instituição de Pagamento S/A** (tendo sido o Banco Safra excluído por ilegitimidade e homologado acordo com a Will Financeira às fls. 532).

O d. juízo a quo fundamentou sua decisão na falha sistêmica e de segurança das instituições financeiras integrantes da cadeia de consumo, reconhecendo que os autores foram vítimas de golpe perpetrado por terceiros, caracterizando fortuito interno ante a ineficiência dos mecanismos de bloqueio antifraude. Declarou, assim, a inexigibilidade do contrato de empréstimo nº 530472489 junto ao Bradesco, determinou a restituição solidária dos valores materiais no limite do pedido inicial (R\$ 8.955,00) e condenou os réus solidariamente ao pagamento de R\$ 15.000,00 a título de danos morais (R\$ 7.500,00 para cada autor). Condenou-os, ainda, ao pagamento das custas e honorários advocatícios fixados em 15% sobre o valor da condenação.

Nas razões recursais (fls. 536/549), o Banco Bradesco S/A sustenta a ausência de falha na prestação do serviço, alegando que o empréstimo e as transações foram realizadas em dispositivo previamente cadastrado e com uso de senha pessoal. Argumenta não ter o dever de fiscalizar o perfil de consumo e pugna pelo reconhecimento de culpa exclusiva da vítima, ou, subsidiariamente, culpa concorrente e redução dos honorários.

O PicPay Instituição de Pagamento S/A recorre (fls. 557/571) suscitando preliminar de nulidade por cerceamento de defesa, argumentando que o juízo deveria ter ordenado a quebra de sigilo bancário para atestar a regularidade da conta receptora. No mérito, alega que operou apenas como instituição recebedora, tendo aberto a conta do fraudador em conformidade com as regras do BACEN. Defende a ocorrência de fortuito externo e culpa exclusiva da vítima.

O Banco PAN S/A apela (fls. 615/636) arguindo, preliminarmente,

sua ilegitimidade passiva. No mérito, afirma que as transações ocorreram via aplicativo oficial mediante senha e biometria facial, não havendo responsabilidade por fortuito externo ("engenharia social"). Subsidiariamente, requer a exclusão ou a minoração dos danos morais fixados.

Foram apresentadas contrarrazões pelas partes autoras (fls. 583/597, 598/611 e 641/655), requerendo, prefacialmente, o não conhecimento do apelo do PicPay por deserção. Contudo, intimado por esta Relatoria (fl. 666), o PicPay **complementou** tempestivamente o preparo recursal (fls. 669/672), restando superada a preliminar de deserção.

Recursos tempestivos e devidamente preparados.

É o relatório.

Decide-se.

Com efeito, estão reunidos os pressupostos objetivos e subjetivos de recorribilidade, razão pela qual os recursos devem ser **recebidos e conhecidos** em seus regulares efeitos.

A priori, analisa-se e rejeita-se a preliminar de **ilegitimidade passiva** arguida pelo Banco PAN S/A. Em casos de fraudes bancárias eletrônicas, a legitimidade das instituições financeiras deve ser aferida com base na Teoria da Asserção, a partir da narrativa exordial. Tendo as transferências fraudulentas e o pagamento indevido de boletos (fls. 54/56) partido de conta mantida sob a custódia tecnológica da apelante, esta integra a cadeia de fornecimento do serviço financeiro, sendo parte legítima para responder por eventual falha na segurança de seus sistemas.

Igualmente, rejeita-se a preliminar de nulidade por cerceamento de defesa suscitada pelo PicPay. A apelante alega que a ausência de ordem judicial para quebra de sigilo bancário a impediu de comprovar a regularidade na abertura da conta do fraudador (Michael Jhordan). O argumento não se sustenta. O sigilo bancário visa proteger o consumidor contra o Estado e terceiros, não servindo de escudo para a instituição financeira se furtar ao seu ônus probatório (art. 373, II, do CPC). A apelante não necessitava de "ordem de quebra de sigilo" para trazer aos autos, sob decretação de segredo de justiça, os dossiês (selfies, documentos) que comprovariam ter seguido as normas do BACEN na admissão de seu próprio cliente. Optando por não produzir a prova documental que lhe incumbia, não há cerceamento de defesa a ser reconhecido.

Superadas as prejudiciais, **passa-se ao exame do mérito.**

A controvérsia diz respeito à responsabilidade das instituições financeiras por fraude ("golpe do falso promotor" / engenharia social) ocorrida nas contas dos autores, que resultou na contratação indesejada de empréstimo e imediato esvaziamento dos saldos disponíveis.

Cumprе salientar que a presente relação é de consumo, em observância ao artigo 3º da Lei nº 8.078/90, tendo o CDC cuidado de dar proteção eficaz ao consumidor, adotando, como regra, no campo da prestação de serviços, a responsabilidade objetiva do fornecedor, em caso de dano por defeito na prestação do serviço, de acordo com o artigo 14 da precitada lei.

E uma vez incorporada essa concepção no universo jurídico nacional, mostra-se como dever da instituição financeira zelar pela segurança e idoneidade de sua atividade, adotando as cautelas necessárias para evitar a perpetração de expedientes fraudulentos em detrimento ao consumidor; não o fazendo, tem-se que o banco concorreu para o evento e assumiu os riscos inerentes à sua atividade.

A propósito, confira-se o teor da **Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça**: "As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias."

Em demandas promovidas por consumidores imputando contratação e operações financeiras indevidas, incumbe à instituição financeira provar a regularidade dos atos praticados, por força do disposto no artigo 6º, VIII, do CDC¹.

No caso em tela, o escrutínio do acervo probatório revela a **hipervulnerabilidade** dos consumidores: a coautora Genaina, idosa e portadora de leucemia linfoblástica aguda em tratamento pós-TMO (fls. 27/28), e o coautor, menor impúbere em tratamento para cifose toracolombar (fls. 29/34). Narram que foram ludibriados via engenharia social em 05/05/2025, o que culminou no acesso fraudulento às suas contas.

O Banco Bradesco e o Banco PAN defendem-se alegando o uso regular de senhas, dispositivo cadastrado e, no caso do PAN, biometria facial, imputando a culpa exclusivamente à vítima.

Contudo, a tese defensiva é infirmada pela dinâmica dos fatos comprovada nos autos. O conceito de "segurança" no ecossistema bancário digital não se exaure na mera validação de uma credencial (senha). Espera-se que os sistemas de inteligência artificial antifraude das instituições bloqueiem cautelarmente transações que destoam flagrantemente do perfil de consumo.

Os extratos colacionados escancaram a falha sistêmica: na conta do menor João Victor (fls. 60/61), o saldo destinado a seu tratamento médico, na monta de mais de R\$ 8.000,00, foi varrido em questão de minutos via transferências Pix, restando poucos R\$ 2,01. Na conta da Sra. Genaina junto ao Bradesco (fls. 51/53), houve a contratação de um empréstimo de R\$ 2.824,00 com parcelas mensais de R\$ 510,48, valor que consome um terço de sua renda

¹ Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências;

líquida atestada nos holerites (fls. 36/38), seguida de saídas instantâneas, o que desvia de maneira aberrante do seu perfil.

Tampouco socorre ao Banco PAN a alegação de autenticação multifator robusta no momento da fraude. A instituição apresentou uma foto (fl. 315) alegando ser a biometria que validou as transações. A parte autora, contudo, desnudou a falácia documental em réplica (fls. 648/649), demonstrando que a referida imagem retratava a autora em leito hospitalar, sem cabelos devido à quimioterapia, consistindo, em verdade, na foto de abertura da conta (onboarding), e não na validação da fraude ocorrida meses depois. A tentativa da instituição de atestar a regularidade da transação com prova do momento da contratação da conta corrobora a tese autoral de falha de segurança.

A falha na prestação do serviço bancário restou evidenciada pela ausência de mecanismos de segurança eficazes para proteger o perfil do cliente e obstar a sangria do capital (fortuito interno). O Superior Tribunal de Justiça, por ocasião do julgamento do REsp nº 1.450.434/SP, discorreu sobre a conceituação dessa responsabilidade:

“(…) 4. Nesse passo, como sabido, o CDC previu a **responsabilidade objetiva do fornecedor pelo fato do serviço, fundada na teoria do risco da atividade**, estabelecendo que “o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos” (art. 14), destacando que **“o serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar**, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes” (§ 1º).

O referido normativo previu, ainda, **possíveis causas de mitigação da responsabilização** - inexistência do defeito ou **culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro** (§ 3º) -, sendo que a jurisprudência vem admitindo, ainda, o caso fortuito ou a força maior (expressamente previstos no art. 393 do CC), notadamente após a introdução do produto ou serviço no mercado de consumo. (...)

A força maior e o caso fortuito vêm sendo entendidos, atualmente, como espécies do gênero fortuito externo, no qual se enquadra a culpa exclusiva de terceiros, sendo aquele fato, imprevisível e inevitável, estranho à organização da empresa; contrapondo-se ao fortuito interno, que,

apesar de também ser imprevisível e inevitável, relaciona-se aos riscos da atividade, inserindo-se na estrutura do negócio. (...)

5. Dessarte, considerando a existência de relação de consumo - e o fato do serviço incontroverso -, resta saber se, no roubo ocorrido em drive-thru, há incidência da excludente de responsabilização. (...)

5.2. Por sua vez, o roubo mediante uso de arma de fogo é fato de terceiro equiparável à força maior, apto a excluir, em regra, o dever de indenizar, ainda que no âmbito da responsabilidade civil objetiva, por ser inevitável e irresistível, acarretando uma impossibilidade quase absoluta de não ocorrência do dano.

No entanto, ainda assim, em diversas situações o STJ reconhece a obrigação de indenizar, tais como: serviços em cuja natureza se verifica, em sua essência, risco à segurança, por se tratar de evento previsível (como as atividades bancárias); quando há exploração econômica direta da atividade (por exemplo, em estacionamentos pagos); quando, em troca dos benefícios financeiros indiretos, o fornecedor assume, ainda que implicitamente, o dever de lealdade e segurança (tal qual nos estacionamentos gratuitos de shoppings e hipermercados); ou, ainda, quando o empreendedor acaba atraindo para si tal responsabilidade (caso das ofertas e publicidades veiculadas). (...)"

Em relação ao PicPay, a condição de "mera instituição receptora" não o imuniza. A facilidade com que fraudadores abrem contas e as utilizam como receptáculos efêmeros para dispersão de capital ilícito (contas "laranjas") atrai a aplicação da Súmula 479 do STJ a todos os elos da cadeia de consumo financeira. Os documentos de fls. 91 e 381 demonstram que o PicPay acatou o acionamento do Mecanismo Especial de Devolução (MED) realizado pelo Bradesco — reconhecendo tacitamente a fraude —, mas falhou em reter preventivamente a quantia anômala que ingressou na conta do criminoso Michael Jhordan (fls. 62/63), culminando no retorno de "R\$ 0,00".

Afastada, assim, qualquer tese de culpa exclusiva da vítima ou mesmo de culpa concorrente, pois as instituições, ao permitirem que a fraude se concretizasse sem obstáculos profiláticos em seus algoritmos, assumiram o risco e devem arcar com as consequências de sua negligência.

Reconhecida a responsabilidade dos bancos, correta a sentença

ao declarar a inexigibilidade do mútuo nº 530472489 e determinar a restituição solidária dos danos materiais limitados a R\$ 8.955,00.

A situação vivenciada pelos autores —consumidora oncológica e menor em tratamento médico que tiveram as reservas alimentares varridas por fraude e foram submetidos a longo desvio produtivo para resolver o imbróglio — ultrapassa, em muito, o mero dissabor. A obrigação de indenizar prescinde de prova do efetivo prejuízo, pois emerge in re ipsa, da própria natureza da ofensa que frustra a segurança e a paz de espírito.

Todavia, no que diz respeito ao arbitramento da indenização, o juiz deve ponderar os reflexos em concreto produzidos pelo ato no patrimônio jurídico da vítima, fixando uma quantia que sirva simultaneamente para indenizar, de um lado, e punir, de outro, sem se constituir em valor exagerado que permita o enriquecimento sem causa.

A fixação em R\$ 15.000,00 (sendo R\$ 7.500,00 para cada autor) realizada na origem, malgrado a inegável gravidade dos contornos fáticos, comporta adequação para se alinhar aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade, bem como aos parâmetros comumente adotados por esta Câmara em casos análogos de falha de segurança bancária com desdobramentos nefastos.

Destarte, deve ser reduzida a indenização por danos morais para o importe de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) para cada autor, totalizando R\$ 10.000,00 (dez mil reais), montante que se amolda à dupla finalidade da indenização (sancionatória e educativa), revelando-se adequado para punir o transgressor e propiciar às vítimas a devida satisfação material.

Em casos semelhantes, esta 12ª Câmara de Direito Privado já decidiu:

“AÇÃO INDENIZATÓRIA. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DO AUTOR PARCIALMENTE PROCEDENTE. CONSUMIDOR. DEFEITO DO SERVIÇO BANCÁRIO. FRAUDE. TRANSFERÊNCIA DE VALORES. FALHA NO SISTEMA DE SEGURANÇA. GOLPE DA "FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO". DANOS MATERIAIS RECONHECIDOS. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. Ação de indenização. Sentença de improcedência. Recurso do autor. Primeiro, reconhece-se o defeito na prestação dos serviços. Responsabilidade do banco réu, ao permitir acesso dos criminosos aos dados do autor, de modo a entrarem em contato via telefone e, por consequência, obterem êxito na concretização do ato ilícito. Vazamento de dados. Multiplicam-se os processos em que os fraudadores iniciam o golpe, a partir do acesso aos dados do

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

consumidor. Esse acesso ocorre no âmbito interno das instituições financeiras pelo acesso às centrais de atendimento. Essa a causa determinante do sucesso do golpe, implicando admissão como nexos causal. Transação que se mostrou suspeita, notadamente pelo elevado valor e que utilizaram ainda o limite de cheque especial, que o autor não havia contratado. Perfil notoriamente desviado. Conta utilizada somente para recebimento de benefício previdenciário e movimentações de valores módicos. Incidência do art. 14 do CDC com aplicação da Súmula nº 479 do STJ. Violação, ainda, do regulamento do PIX (art. 39, 88 e 89) na parte das cautelas e riscos das operações via PIX. Precedentes da Turma Julgadora. Segundo, acolhe-se a reparação dos danos materiais. Diante do reconhecimento da responsabilidade da ré no evento danoso, de rigor a inexigibilidade das transações. E terceiro, reconhece-se a ocorrência de dano moral. O consumidor experimentou dissabores, transtornos e aborrecimentos advindos não somente da falta de segurança do sistema bancário, mas também do atendimento inadequado recebido. Mesmo em Juízo, o banco réu insistiu numa versão (sem qualquer indício) da participação no evento danoso. Indenização dos danos morais fixada em R\$ 5.000,00, parâmetro este ajustado para singularidades do caso concreto, razoável e admitido por esta Turma julgadora em casos semelhantes. Ação julgada parcialmente procedente em segundo grau. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO." (TJSP Apelação Cível 1011811-83.2023.8.26.0114; Relator (a): Alexandre David Malfatti; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro de Campinas - 8ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/07/2024; Data de Registro: 18/07/2024).

“VOTO Nº 39573 INEXIGIBILIDADE C.C. REPARAÇÃO DE DANOS MORAIS. Transferência bancária. Furto mediante fraude. Prática conhecida como "golpe da falsa central de atendimento". Fortuito interno. Inteligência da Súmula n.º 479 do C. STJ. Defeito na prestação do serviço. Dever de segurança não observado. Exegese dos arts. 8º e 14 do CDC. Culpa exclusiva de consumidor ou do terceiro. Inocorrência. Pix. Inexigibilidade. Danos morais in re ipsa. Débito que alcançou parcela do patrimônio do correntista. Precedentes do C. STJ. Valor

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

reparatório fixado em R\$ 5.000,00. Razoabilidade de proporcionalidade. Juros de mora contados da citação. Responsabilidade civil contratual. Inteligência do art. 405 do CC. Sentença mantida. Litigância de má-fé. Inocorrência. Honorários advocatícios em grau recursal. Majoração. Inteligência do art. 85, § 11, do CPC. Recurso não provido.” (TJSP; Apelação Cível 1015100-37.2021.8.26.0003; Relator (a): Tasso Duarte de Melo; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/05/2024; Data de Registro: 29/05/2024).

Por fim, diante do parcial provimento dos apelos apenas para adequação do *quantum* extrapatrimonial, não se aplica o disposto no art. 85, § 11, do CPC, conforme consolidada jurisprudência da Corte Superior. Fica mantida a distribuição do ônus sucumbencial tal como fixada em sentença, assim, os réus devem arcar integralmente com as custas e honorários advocatícios de 15% sobre a condenação, haja vista que na ação de indenização por dano moral a condenação em montante inferior ao postulado não implica sucumbência recíproca (Súmula 326/STJ).

Anota-se, por fim, que o quanto suscitado foi objeto de explícito pronunciamento jurisdicional, razão pela qual prescindível eventual **prequestionamento**.

Destarte, voto por **DAR PARCIAL PROVIMENTO** aos recursos interpostos por Banco Bradesco S/A, Banco PAN S/A e PicPay Instituição de Pagamento S/A, tão somente para reduzir o valor da indenização por danos morais para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) para cada autor, mantendo-se, no mais, a r. sentença por seus próprios e jurídicos fundamentos.

MARCO PELEGRINI
Relator