



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000259724

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1016303-88.2025.8.26.0554, da Comarca de Santo André, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelada MARIA FRANCISCA MOREIRA DA CRUZ (JUSTIÇA GRATUITA).

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: **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 ACHILE ALESINA (Presidente sem voto), RICARDO HOFFMANN E DIMITRIOS ZARVOS VARELLIS.

São Paulo, 24 de março de 2026.

ROSANA SANTISO
Relatora
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Voto nº 5.853

Apelação cível n. 1016303-88.2025.8.26.0554

Apelante: Banco Bradesco S/A

Apelada: Maria Francisca Moreira da Cruz

Ementa: DIREITO PROCESSUAL CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. GOLPE DO FALSO ADVOGADO. TRANSAÇÕES VIA PIX NÃO RECONHECIDAS PELA AUTORA. FALHA DE SEGURANÇA EVIDENCIADA. TRANSAÇÕES DESTOANTES DO PERFIL DA CORRENTISTA. FORTUITO INTERNO. RESTITUIÇÃO DEVIDA. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. RECURSO DO RÉU PARCIALMENTE PROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Recurso de apelação interposto pelo réu contra sentença que julgou procedente a ação para condená-lo à restituição dos valores advindos de transações via pix não reconhecidos pela autora e ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. Há três questões em discussão: (i) analisar a responsabilidade do réu e verificar a existência de culpa exclusiva ou concorrente da vítima; (ii) analisar o cabimento da condenação do requerido à restituição dos valores referentes aos danos materiais sofridos em razão das transferências via PIX realizadas; e (iii) verificar a existência de dano moral indenizável.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. Autora vítima de modalidade do “golpe do falso advogado”, em que o golpista utiliza de engenharia social para obter vantagem indevida. Instituição financeira ré que autorizou transferências via PIX de valores fora do padrão de consumo da autora, para terceiro sem relação anterior com a correntista, apesar de se tratar de valores consideráveis e incompatíveis com o perfil da correntista, cuja única fonte de renda corresponde ao benefício social LOAS.

4. Falha de segurança evidenciada. Fortuito interno. Ausência de culpa exclusiva ou concorrente da autora. Responsabilidade da instituição financeira ré, nos termos do art. 14 do CDC e conforme entendimento cristalizado na Súmula n. 479 do C. STJ.

5. Reconhecimento da responsabilidade do réu que justifica a sua condenação ao reembolso dos valores indevidamente transferidos da conta da autora, diante da configurada falha no serviço.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

6. Danos morais não configurados. A falha no serviço, embora materialmente indenizável, não configurou violação aos direitos da personalidade da autora por ato praticado pelo réu, decorrendo a lesão extrapatrimonial do crime propriamente dito, não se justificando a condenação do requerido ao pagamento da indenização pretendida, especialmente considerando que, apesar da responsabilidade do réu, na hipótese restou evidenciada falta de cautela por parte da autora.

IV. DISPOSITIVO

7. Recurso do réu parcialmente provido.

Vistos.

Trata-se de apelação interposta pelo réu em face da r. sentença de fls. 160/165, cujo relatório adoto, com dispositivo assim redigido: “*Ante o exposto, JULGO PROCEDENTE os pedidos, extinguindo o feito com resolução de mérito (art. 487, I, CPC) para (i) condenar o réu ao reembolso da quantia de R\$ 10.265,20 - referente às transações pix nos valores de R\$ 5.265,33 e de R\$ 4.999,87 (fls. 143/146), devidamente atualizado pela Tabela Prática do TJSP, desde o desembolso, e acrescido de juros legais de mora, desde a citação; e ii) condenar o réu ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00, corrigida monetariamente pela Tabela Prática do TJSP e acrescidos de juros legais de mora (artigo 406 CC c/c artigo 161, parágrafo 1º, CTN), ambos incidentes desde o arbitramento (Súmula 362 do STJ e art. 407, CC). A partir da entrada em vigor da lei 14.905/24, a correção monetária observará os índices do IPCA e os juros de mora, a taxa legal, que corresponderá à taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação de Custódia (Selic), deduzido o índice de atualização monetária. Ante a sucumbência, condeno o réu ao pagamento integral das custas e despesas processuais, bem como dos honorários advocatícios do patrono da autora, ora fixados em 10% sobre o valor atualizado da condenação (art. 85, 2º, CPC).”.*

Sustenta o recorrente às fls. 168/180 que: a) as operações foram realizadas mediante uso de senha pessoal e dispositivo seguro, não havendo falha do apelante ou vazamento de informações; b) o infortúnio ocorreu por culpa exclusiva da autora, que foi vítima de engenharia social e forneceu seus dados a terceiros por livre vontade; c) não houve defeito na prestação do serviço, uma vez que as transferências via PIX foram validadas pelos sistemas de segurança; d) inexistiram danos morais, devendo ser afastada a condenação ou reduzido o *quantum* indenizatório; e) subsidiariamente deve ser reconhecida a culpa concorrente da



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

autora, arcando ela com metade do prejuízo; f) devem ser afastados ou reduzidos os honorários sucumbenciais fixados. Requereu o provimento do recurso para que a r. sentença seja reformada, julgando os pedidos improcedentes, ou ao menos acolhidos os pedidos subsidiários formulados.

Contrarrrazões às fls. 193/197, postulando o improvimento do recurso.

Recurso tempestivo e regularmente processado, com recolhimento do preparo.

É o relatório.

Fundamento e decido.

O recurso comporta parcial provimento.

Conforme o narrado na petição inicial e em consonância com o boletim de ocorrência acostado às fls. 13/16, em 14/05/2025, a autora recebeu contato via *Whatsapp* de terceiro se passando por seu advogado, sendo orientada a seguir determinados procedimentos para obter quantia advinda de suposta vitória em ação judicial, sendo vítima de fraude por engenharia social. Informou que, após o ocorrido, deparou-se com transferências via PIX nos valores de R\$ 5.265,33 e R\$ 4.999,87, destinados a “PIX Marketplace”, totalizando R\$11.809,50, com registro de boletim de ocorrência e comunicação ao banco no mesmo dia, que não solucionou administrativamente a questão.

Inicialmente, cabe reconhecer que a hipótese tratada nestes autos consiste em evidente relação consumo, de modo que a inversão do ônus da prova, em decorrência da vulnerabilidade e hipossuficiência da consumidora frente à capacidade técnica, fática e econômica do fornecedor é de rigor, considerando que estão presentes os requisitos do artigo 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor. A parte autora é destinatária final e econômica do serviço prestado pela instituição financeira, ora fornecedora dos serviços.

Considerando a inversão do ônus da prova, ao recorrido era necessário comprovar - até porque possui todos os meios ao seu alcance - como

se deram as transações fraudulentas e como elas se encaixavam no perfil da recorrente consumidora, de forma a não suscitar indício de fraude, além de outros elementos que pudessem, eventualmente, afastar o nexo causal entre o fato e a consequência ocorrida. No presente caso, contudo, a instituição financeira ré foi incapaz de comprovar o motivo pelo qual não houve suspeita de fraude na realização de transferências via PIX para terceiro, sem vínculo com a autora, em valor incompatível com o perfil da correntista.

Assim, diante do descaso e ausência, por parte do banco, da comprovação de cautela e verificação da regularidade das movimentações financeiras impugnadas, evidencia-se a sua responsabilização, não merecendo reforma da r. sentença neste ponto.

Ainda, cumpre ressaltar que 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 - CDC).

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, 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”*.

Com efeito, é de responsabilidade do banco réu prover a segurança e os serviços adequados aos seus clientes correntistas, sendo certo que qualquer falha na prestação destes serviços, em especial no que se refere à segurança, deve ser suportada pela própria instituição.

Aplica-se no caso a teoria do risco profissional ou risco-proveito, segundo a qual todos aqueles que se dediquem às atividades comercial e empresarial devem responsabilizar-se efetivamente pelos danos causados, só podendo ser elidida mediante a comprovação de culpa exclusiva da vítima, de caso fortuito ou força maior.

Dessa forma, houve falha na prestação de serviços da instituição financeira, que não agiu para evitar ou minimizar o risco da ocorrência de fraude, estando caracterizado um fortuito interno, pelo qual responde objetivamente a instituição bancária (Súmula n. 479 do C. Superior Tribunal de Justiça), também em decorrência da aplicação da teoria do risco da atividade (CC, art. 927, par. único).

Importante ressaltar que a caracterização do fortuito como interno ou externo é feita adotando-se como parâmetro a atividade desempenhada pelo agente, e não o local em que ocorreu o evento danoso. Em síntese, embora a autora reconheça ter sido vítima de estelionatários, realizando o procedimento orientado pelos agentes fraudadores, tal fato, na hipótese dos autos, não exime o réu de responsabilidade. Os elementos nos autos demonstram a ocorrência de evidente fraude, não detectada pelo banco, resultando na aprovação de transações incomuns e de valor incompatível com o perfil de gastos da autora - pessoa idosa e beneficiária de amparo social (BPC/LOAS), cujo padrão de gastos é comprovadamente módico e compatível com sua parca renda mensal -, sem qualquer procedimento de validação ou bloqueio prévio para confirmar a idoneidade das transações antes de sua aprovação.

A falha na prestação do serviço exsurge, portanto, da inobservância do dever de segurança e do gerenciamento de riscos. Espera-se que as instituições financeiras dotem seus sistemas de mecanismos de inteligência capazes de identificar operações que fujam ao padrão ordinário do cliente, procedendo ao bloqueio preventivo imediato para verificação de autenticidade. A passividade do sistema do apelante em permitir o esvaziamento da conta de uma consumidora hipervulnerável, sem qualquer trava de segurança ou alerta de fraude, caracteriza defeito na prestação do serviço.

Nesse sentido:

*Apelação cível. Ação de reparação de danos materiais e morais. Golpe da falsa central de atendimento. Autor recebeu ligação com a informação de compra em loja que desconhecia. Seguiu as orientações que lhe foram passadas para regularizar a situação reportada e recebeu link quando então foi vítima de golpe. Falha na prestação do serviço evidenciada (art. 14, § 1º, do CDC). **Fragilidade do sistema de segurança de preservação dos dados pessoais do cliente e de informações de seu sistema, bem como em relação à eficaz verificação de operações que destoam do perfil de uso do autor. Responsabilidade objetiva presente.** Sentença de parcial procedência da ação mantida por seus próprios fundamentos. Recurso do réu desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1005067-13.2023.8.26.0457; Relator (a): PAULO SERGIO MANGERONA; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Pirassununga - 1ª Vara; Data do Julgamento: 18/06/2025; Data de Registro: 18/06/2025)*

De rigor, portanto, a manutenção do reembolso de valores determinado em sentença, pois não prospera a tese de culpa exclusiva da vítima ou fato de terceiro. Ainda que o ocorrido tenha tido início com a abordagem de estelionatários, a conduta da autora em acreditar na falsa premissa apresentada não possui o condão de romper o nexo causal. O erro da consumidora é o alvo precípua da engenharia social, e a eficácia dessa fraude reside justamente na exploração da boa-fé e da vulnerabilidade técnica do usuário. Trata-se de fortuito interno, pois o risco de tais investidas integra o cotidiano da atividade bancária moderna, digital e lucrativa, cabendo às instituições financeiras a adoção de mecanismos eficazes para prevenção de fraudes. A senha pessoal e o uso de dispositivo seguro não podem servir de "escudo" para a instituição eximir-se de seu dever de custódia e vigilância sobre o patrimônio alheio.

Em relação aos danos morais, assiste razão ao réu-recorrente, pois, apesar de ter falhado na prestação de serviço e permitido a realização das transações fraudulentas, não pode ser responsabilizado pelos danos psicológicos causados pelo crime propriamente dito, e não houve no caso ato praticado por parte do requerido que justificasse impor a ele o dever de ressarcimento quanto a eventuais lesões à personalidade sofridas pela autora decorrentes do crime do qual foi vítima, especialmente considerando ter sido ela incauta, o que não afasta a responsabilidade do réu pela falha ocorrida e consequente restituição de valores, mas não justifica a sua responsabilização por danos morais.

Ante o exposto, **dou parcial provimento** ao recurso apenas para afastar a condenação ao pagamento de indenização por dano moral, mantida no mais a r. sentença.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Diante do provimento parcial do recurso, deixo de majorar os honorários sucumbenciais, conforme entendimento firmado pelo C. STJ (Tema 1059) – observando que a fixação se deu no percentual mínimo, sendo incabível a redução pretendida pelo recorrente.

Atendem 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 nº 211 do Superior Tribunal de Justiça e nº 282 do Supremo Tribunal Federal).

ROSANA SANTISO

RELATORA