



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000195338

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1017109-85.2025.8.26.0405, da Comarca de Osasco, em que é apelante/apelado BANCO BRADESCO S/A, é apelada/apelante TEREZA NUNES VIEIRA (JUSTIÇA GRATUITA).

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

O julgamento teve a participação dos Desembargadores JAMES SIANO (Presidente sem voto), FLÁVIO PINELLA HELAEHIL E LUIZ ARCURI.

São Paulo, 10 de março de 2026.

SWARAI CERVONE DE OLIVEIRA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Processo n. 1017109-85.2025.8.26.0405

Comarca: Osasco (6ª Vara Cível)

Apelantes/Apelados: Teresa Nunes Vieira e Banco Bradesco S/A.

Juiz: Dr. Luis Gustavo Esteves Ferreira

Voto nº: 00.660

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÕES.
CONTRATOS BANCÁRIOS. RECURSO DO RÉU
DESPROVIDO E RECURSO DA AUTORA PROVIDO.

I. Caso em Exame

1. Recursos de apelação contra sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos em ação declaratória de inexigibilidade de débito, com reparação de danos e tutela de urgência. Declarada a inexigibilidade de contratos de empréstimos e débitos de cartão de crédito, condenando o réu à restituição dos valores debitados. Pedido de restituição de valores de resgates de aplicações financeiras foi julgado improcedente.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em (i) a responsabilidade civil do banco por fraude bancária e (ii) a restituição de valores de aplicações financeiras resgatadas.

III. Razões de Decidir

3. A responsabilidade objetiva do banco é aplicável, conforme o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor e a Súmula nº 479 do STJ, devido à falha de segurança que permitiu a fraude. 4. No caso do "golpe da falsa central", a posse de dados sigilosos (número da conta, saldo e investimentos) por terceiros evidencia falha na custódia de informações sensíveis, configurando fortuito interno. 5. A utilização de senha e dispositivo token não afasta a responsabilidade do banco quando a manifestação de vontade da consumidora é maculada por erro substancial induzido por dolo de terceiro, decorrente de falha de segurança anterior, já que a fraude foi possibilitada pela detenção de dados sigilosos da autora. 6. O dever de segurança das instituições financeiras, no caso, também abrange o monitoramento de padrões transacionais. A omissão em identificar e bloquear operações vultosas e sucessivas (empréstimos, resgates integrais de aplicações e dezenas de PIX para destinatários atípicos), que destoam frontalmente do perfil da correntista, caracteriza defeito na prestação do serviço. 7. O evento fraudulento deve ser analisado de forma unitária e contínua. Se a falha de segurança permitiu a contratação de empréstimos espúrios, a mesma fragilidade sistêmica viabilizou o subsequente esvaziamento das economias da autora (CDB e Previdência Privada), impondo-se a restituição integral dos valores



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

desviados ante a inexistência de culpa exclusiva da vítima.

IV. Dispositivo e Tese

8. Recurso do réu desprovido e recurso da autora provido. Tese de julgamento: 1. A responsabilidade objetiva do banco por falha de segurança em fraudes bancárias. 2. A fraude deve ser analisada de forma unitária e contínua.

Trata-se de recursos de apelação interpostos contra a r. sentença de fls. 292/299, complementada à fl. 310, que julgou parcialmente procedentes os pedidos formulados em "ação declaratória de inexigibilidade de débito, com reparação de danos e tutela de urgência", para declarar a inexigibilidade de contratos de empréstimos pessoais (números 528434043, 528449903 e 529860825), que totalizavam a quantia de R\$ 70.191,85, bem como de débitos de cartão de crédito no valor de R\$ 6.490,35 e para condenar o réu a restituir os valores efetivamente debitados referentes às parcelas de tais empréstimos, com correção monetária e juros de mora. Contudo, o magistrado julgou improcedente o pedido de restituição dos valores relativos aos resgates de aplicações financeiras (CDB no valor de R\$ 19.583,29 e Previdência Privada no valor de R\$ 96.881,71, totalizando R\$ 116.475,00). Diante da sucumbência recíproca, as partes foram condenadas ao rateio de custas e ao pagamento de honorários advocatícios fixados, por equidade, em 10% sobre o valor da dívida declarada inexigível para cada patrono, observada a gratuidade da justiça deferida à requerente.

Na r. sentença, o magistrado de primeiro grau fundamentou a decisão na inversão do ônus da prova em favor da consumidora. Consignou que, quanto aos empréstimos e ao cartão de crédito, o banco réu não comprovou a legitimidade das contratações nem apresentou dossiê eletrônico com biometria facial (selfie) ou geolocalização, requisitos necessários para a formalização de negócios por meio eletrônico. Em contrapartida, quanto aos valores resgatados e transferidos via PIX, entendeu que a própria autora confessou ter realizado as transações sob orientação de terceiros, o que afastaria a falha no dever de segurança do banco e atrairia a excludente de responsabilidade por culpa exclusiva da vítima e de terceiro.

Sustenta o réu, preliminarmente, a necessidade de concessão



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

de efeito suspensivo ao recurso e o afastamento ou redução da multa diária fixada em sede de embargos de declaração (fl. 310). No mérito, alega a inexistência de falha na prestação de serviços, afirmando que as transações foram realizadas com o uso de senha e token de uso pessoal da cliente. Argumenta que a autora foi vítima de "golpe da falsa central de atendimento", tratando-se de fortuito externo e culpa exclusiva da vítima, pois o banco não teria obrigação de monitorar perfis de consumo ou bloquear operações atípicas. Requer a total improcedência da demanda ou, subsidiariamente, o reconhecimento da culpa concorrente e a revisão dos honorários sucumbenciais.

Em contrarrazões ao recurso do réu, alega a autora que a apelação deve ser recebida apenas no efeito devolutivo no que tange à tutela de urgência concedida, uma vez que a eficácia da decisão é imediata conforme o Código de Processo Civil. Defende a manutenção da multa cominatória arbitrada, sustentando que o valor de R\$ 500,00 diários é proporcional e adequado para compelir uma instituição financeira de grande porte a cumprir a ordem judicial. Quanto ao mérito, afirma que a responsabilidade do banco é objetiva e que a fraude perpetrada por terceiros constitui fortuito interno, nos termos da Súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça. Argumenta que o sucesso do golpe decorreu do acesso dos fraudadores a seus dados sigilosos e da grave falha no dever de segurança da instituição financeira, que omitiu-se em identificar e bloquear operações manifestamente atípicas e incompatíveis com seu perfil de consumo conservador. Aduz, por fim, que o banco não comprovou a regularidade das contratações nem a observância de protocolos de segurança, como a biometria facial, requerendo o desprovemento do apelo.

Sustenta a autora que a r. sentença incorreu em contradição ao reconhecer a falha de segurança para os empréstimos, mas não para o esvaziamento de suas economias. Alega que a fraude foi única e contínua, e que sua vontade estava viciada por erro induzido por criminosos que detinham seus dados sigilosos, o que evidencia o fortuito interno. Destaca a flagrante atipicidade das operações realizadas em curto período (resgate total de previdência e CDB seguido de dezenas de PIX para empresas de apostas e pagamentos), o que deveria ter sido



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

detectado pelo sistema de segurança da instituição. Requer a reforma parcial da sentença para condenar o réu à restituição integral dos valores desviados das aplicações financeiras (R\$ 116.425,00).

O réu não apresentou contrarrazões ao recurso da autora.

É o relatório.

De início, quanto ao pedido de efeito suspensivo formulado pela instituição financeira, este resta prejudicado ante o julgamento de mérito do presente recurso. No mais, a regra do artigo 1.012, parágrafo 1º, inciso V, do Código de Processo Civil, impõe a eficácia imediata da sentença que confirma ou concede tutela provisória, como ocorreu na decisão de fls. 310, a qual determinou que o réu suspenda, em até 5 dias, os apontamentos em nome da autora junto a órgãos de proteção ao crédito relativamente aos contratos considerados inexigíveis no âmbito deste processo, sob pena de multa diária de R\$ 500,00, limitada a R\$ 15 mil.

Rejeito também a pretensão de afastamento da multa cominatória (astreintes). A multa fixada em R\$ 500,00 por dia, limitada a R\$ 15.000,00, mostra-se adequada e proporcional para compelir uma instituição financeira de grande porte ao cumprimento da obrigação de suspender apontamentos indevidos.

Passo ao mérito.

A controvérsia diz respeito à responsabilidade civil de instituição financeira em virtude de fraude bancária denominada "golpe da falsa central de atendimento", que culminou na contratação de empréstimos, uso de cartão de crédito e resgate de investimentos da autora, uma senhora idosa de 72 anos.

O recurso do banco réu não comporta provimento, enquanto o recurso da autora comporta provimento.

No tocante ao inconformismo do réu, a r. sentença agiu com irretocável acerto ao declarar a inexigibilidade dos empréstimos e do débito do cartão de crédito. Aplica-se à espécie a responsabilidade objetiva inerente ao risco da atividade, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor e da Súmula nº 479 do Colendo Superior Tribunal de Justiça, a qual estabelece que as instituições financeiras respondem pelos danos decorrentes de fortuito interno relativo a fraudes praticadas por terceiros no âmbito de operações bancárias.

No caso, o elemento determinante para a cristalização da responsabilidade do banco réu reside no fato de que os estelionatários detinham prévio e pleno conhecimento de dados sigilosos da apelante, tais como nome e número de telefone, e, mais importante, sabiam da condição de correntista junto ao banco réu, a agência da autora, o número da conta, o saldo bancário e informações sobre investimentos, dados estes cuja custódia e sigilo competem exclusivamente à instituição financeira. Tal circunstância conferiu inegável verossimilhança ao engodo, criando uma falsa percepção de segurança que impediu a consumidora, pessoa idosa e hipervulnerável, de detectar a fraude, uma vez que acreditava estar interagindo com preposto legítimo do banco.

Nesse contexto, a utilização de senha e dispositivo token, por si só, não se revela apta a romper onexo causal ou caracterizar culpa exclusiva da vítima, se verificada uma falha de segurança bancária anterior, já que a fraude foi possibilitada pela detenção de dados sigilosos da autora. Somado a isso, a segurança bancária moderna deve ser capaz de identificar e bloquear transações que, embora validadas formalmente, discrepam violentamente do perfil de consumo da cliente e são fruto de manipulação decorrente da fragilidade na proteção de dados sensíveis sob guarda do fornecedor. Não tendo a instituição financeira demonstrado a adoção de medidas de validação mais robustas e antifraude, como a conferência por geolocalização ou biometria facial (selfie), a falha no dever de segurança é manifesta, ratificando-se a inexigibilidade dos débitos.

Contudo, no que tange ao recurso da autora, a r. sentença



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

comporta reforma. O magistrado de origem fundamentou a improcedência quanto aos resgates de CDB e Previdência Privada na suposta voluntariedade da conduta da autora. Todavia, tal entendimento ignora a essência do vício de vontade causado pela engenharia social e o dever de segurança da instituição financeira em relação à atipicidade das movimentações.

A fraude deve ser analisada de forma unitária e contínua. Os criminosos detinham dados sigilosos da cliente, o que conferiu verossimilhança ao golpe e induziu a idosa a erro substancial. O fato de a própria correntista ter inserido os dados para as transferências PIX não rompe o nexo causal quando a operação é manifestamente estranha ao seu perfil habitual.

Constata-se dos autos que a autora possuía perfil conservador e de baixo consumo. A movimentação ocorrida entre 10 e 28 de abril de 2025 foi flagrantemente anômala: resgate total das economias de uma vida, contratação de múltiplos empréstimos e dezenas de transferências PIX sucessivas para empresas de apostas e movimentação de numerário (como "Double Bet" e "GD Money").

A falha do sistema de segurança do Banco Bradesco é patente por não ter bloqueado preventivamente transações que indicavam claramente uma investida criminosa em curso. A omissão em monitorar e agir diante de mudança tão abrupta no padrão de movimentação de uma consumidora hipervulnerável constitui defeito na prestação do serviço.

Ademais, revela-se de fato contraditória a r. sentença ao reconhecer a falha no dever de segurança do banco para anular os empréstimos e o débito do cartão de crédito, mas afastar essa mesma responsabilidade quanto ao desvio das aplicações financeiras. Todas as transações ocorreram em um contexto de fraude única, contínua e complexa, baseada no exato mesmo *modus operandi* e na idêntica vulnerabilidade sistêmica da instituição financeira em permitir operações atípicas, vultosas e sucessivas que destoavam completamente do perfil conservador e modesto da cliente.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Desta forma, os danos materiais sofridos pela autora no montante de R\$ 116.425,00, relativos aos investimentos em CDB (R\$ 19.583,29) e Previdência Privada (R\$ 96.841,71) indevidamente resgatados e desviados, também devem ser restituídos pelo banco réu.

Ante ao exposto, voto no sentido de **NEGAR PROVIMENTO** ao recurso do réu e **DAR PROVIMENTO** ao recurso da autora, para o fim de julgar os pedidos iniciais integralmente procedentes, condenando o réu (além das condenações já impostas na r. Sentença) à restituição dos valores relativos às aplicações financeiras no montante total de R\$ 116.425,00, acrescidos de correção monetária e juros de mora pela Taxa SELIC desde os respectivos desvios.

Em razão do provimento do recurso da autora e do desprovimento do recurso do réu, este último arcará integralmente com as custas e despesas processuais. Nos termos do artigo 85, parágrafos 2º e 11, do Código de Processo Civil, fixo os honorários advocatícios sucumbenciais em 11% sobre o valor total da condenação (somatória dos valores declarados inexigíveis e dos valores a serem restituídos).

Consideram-se, desde já, prequestionadas todas as matérias, sendo desnecessária a oposição de embargos de declaração para esse fim.

SWARAI CERVONE DE OLIVEIRA

Relator