



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000277731

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1017472-86.2025.8.26.0562, da Comarca de Santos, em que é apelante/apelado BANCO BRADESCO S/A, é apelada/apelante MARIA INES CUNHA AUGUSTO (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 19ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Conheceram em parte da apelação e, na parte conhecida, lhe negaram provimento, e negaram provimento ao recurso adesivo. V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI (Presidente), CLÁUDIA GRIECO TABOSA PESSOA E JAIRO BRAZIL.

São Paulo, 27 de março de 2026.

RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



19ª Câmara de Direito Privado

Apelação e recurso adesivo nº: 1017472-86.2025.8.26.0562

Comarca: SANTOS – 7ª Vara Cível

Apelante/Recorrido: BANCO BRADESCO S/A

Apelada/Recorrente: MARIA INES CUNHA AUGUSTO

MM. Juiz de primeiro grau: José Alonso Beltrame Júnior

Voto nº 53.531

Apelação e recurso adesivo – Serviços bancários – Ação indenizatória – Golpe da falsa troca de pontos Livelô – Autora que recebeu mensagem de "SMS" sobre expiração de pontos "Livelô" com "link" de redirecionamento a página eletrônica falsa – Ulteriores operações realizadas na conta bancária da autora, por terceiros, mediante engenharia social, com obtenção fraudulenta de dados pessoais e bancários – Sentença de acolhimento parcial do pedido, para condenar o réu ao pagamento de indenização por danos morais, no valor de R\$ 5.000,00 – Irresignações improcedentes. 1. Não há controvérsia em torno dos fatos narrados na petição inicial, no que se refere à fraude praticada por terceiros mediante engenharia social, com obtenção fraudulenta de dados pessoais e bancários da autora. 2. Sem controvérsia, tampouco, a respeito da responsabilidade do réu sobre os danos materiais experimentados pela autora, uma vez que aqueles já foram parcialmente ressarcidos em virtude de transação

extrajudicial, com o reconhecimento implícito de falha na prestação de serviços, versando esta ação, exclusivamente, sobre os alegados danos morais. Apelação não comportando apreciação, portanto, no tópico em que, em flagrante inépcia, pretende o afastamento da suposta condenação ao pagamento de indenização por danos materiais. 3. Dano moral caracterizado. Banco que, cientificado do golpe no dia seguinte, recusou-se a bloquear a conta imediatamente, permitindo novas transações fraudulentas. Autora privada do acesso à própria conta bancária por cinco meses, impossibilitada de realizar transações essenciais para sua atividade profissional como doceira autônoma, com agravamento de quadro de saúde preexistente (fibromialgia e síndrome do pânico). 4. Indenização por danos morais corretamente arbitrada em primeiro grau, na quantia de R\$ 5.000,00, diante das peculiaridades do caso e dos padrões adotados por esta Colenda Câmara em situações análogas. 3. Sentença mantida.

Conheceram em parte da apelação e, na parte conhecida, lhe negaram provimento, e negaram provimento ao recurso adesivo.

1. Trata-se de ação de indenização por danos morais proposta por MARIA INES CUNHA AUGUSTO em face de BANCO BRADESCO S/A.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Diz a autora, em síntese, que é correntista do banco réu e que, em 17.12.24, foi vítima de fraude. Relata ter recebido mensagem via SMS informando a existência de vários pontos acumulados no programa "Livelo" para serem trocados por produtos. Assim, clicou no link, inseriu seus dados pessoais para realizar o cadastro, e optou pelo recebimento de um eletrodoméstico (mixer) como brinde. Esclarece que o estelionatário foi até seu endereço e, antes de entregar o produto, solicitou que tirasse uma foto do rosto para confirmar a entrega do brinde e concluir o cadastro. De posse de seus dados bancários e de sua fotografia, terceiros acessaram sua conta e realizaram dois empréstimos, nos valores de R\$ 10.600,00 e R\$ 1.090,00, além de diversas transferências por "pix", não reconhecidas pela autora. No dia seguinte (18.12.24), a autora foi até a agência bancária da Av. Ana Costa, levando o boletim de ocorrência policial e solicitando providências urgentes. Porém, apesar de ter relatado a fraude, solicitado bloqueio da conta e cancelamento de movimentações suspeitas, não foi permitido sequer o bloqueio imediato da conta naquela data, sob alegação de que "não havia como fazer isso naquele momento". Com a omissão expressa do banco, novas operações



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

indevidas foram realizadas nos dias 20, 23 e 26 de dezembro, agravando ainda mais o prejuízo. Afirma ter retornado incontáveis vezes à agência, sem nenhum retorno ou explicação consistente. Somente após a transferência da conta de sua titularidade para outra agência, conseguiu atendimento efetivo, ainda que tardio e insuficiente. Aduz que a instituição financeira devolveu apenas R\$ 300,00, referentes ao cheque especial, e que os empréstimos foram posteriormente cancelados, mas todo o restante do prejuízo permaneceu à sua conta, sem solução. Alega ter ficado completamente refém da situação por cinco meses, sem acesso à própria conta bancária, sem poder realizar transações, receber pagamentos, emitir “pix”, pagar contas ou mesmo acessar sua movimentação, o que teria comprometido integralmente sua atividade profissional como doceira autônoma. Acrescenta que possui problemas graves de saúde, como fibromialgia e síndrome do pânico. A ansiedade, a insegurança, o descaso e a constante sensação de impotência frente à omissão do banco agravaram intensamente seu quadro clínico, resultando em diversas crises emocionais. Donde a demanda, objetivando a condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais, no valor de R\$ 12.000,00.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

A r. sentença julgou “procedente” a ação, para condenar o réu ao pagamento de indenização por danos morais, no valor de R\$ 5.000,00. Responsabilizou o réu pelas verbas da sucumbência, arbitrada a honorária em 20% sobre o valor da condenação (fls. 150/156).

Apela o banco. Inicialmente, suscita preliminar de ilegitimidade passiva, pois não participou do golpe aplicado por terceiros. Quanto ao mais, como fundamentos da irresignação, argumenta o que segue, em substância: (a) houve culpa exclusiva da vítima, que forneceu voluntariamente seus dados e fotografia aos criminosos; (b) não houve falha na prestação de serviços, pois a fraude ocorreu fora da plataforma bancária; (c) as transações foram realizadas com a utilização das credenciais de segurança da autora; (d) inexistente nexo causal entre eventual conduta do banco e os danos alegados; (e) não estão comprovados os alegados danos morais, uma vez que a autora não comprovou sofrimento que ultrapasse o mero dissabor; e (f) subsidiariamente, pede a redução do valor da indenização (fls.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

160/186).

De seu turno, mediante recurso adesivo, pretende a autora a majoração do valor da indenização por danos morais, para R\$ 12.000,00, nos termos da petição inicial. Alega que o valor arbitrado tem pouca expressão diante da envergadura financeira do banco réu e não compensa o constrangimento e a exposição patrimonial decorrentes da má prestação do serviço (fls. 202/207).

2. Recursos tempestivos (fls. 158/160, 191 e 202), preparados e respondido o do réu (fls. 187/188 e 188/193).

Não há preparo do recurso da autora, por ser ela beneficiária da gratuidade da justiça (fl. 37).

Não houve resposta ao recurso da autora.

É o relatório do essencial.



Ilegitimidade passiva.

3. Sem consistência a alegação de ilegitimidade passiva suscitada pelo apelante.

Ora, como fornecedor de serviços, responde o apelante, em tese, pelo dano experimentado pelo consumidor demandante, nos termos do disposto no art. 14 do CDC.

Se é que tal responsabilidade não existe no caso concreto, por derivar exclusivamente de fato de terceiro (§3º, II), o que se admite apenas para argumentar, essa questão se refere, em realidade, ao mérito do litígio, não guardando nenhuma relação com as chamadas condições da ação.

Mérito.

4. Como visto, não há controvérsia em torno dos fatos narrados na petição inicial, no que se refere à fraude



praticada por terceiros mediante engenharia social, com obtenção fraudulenta de dados pessoais e bancários da autora.

Anoto, ainda, que tampouco há controvérsia a respeito da responsabilidade do réu sobre os danos materiais experimentados pela autora, uma vez que a ação versa exclusivamente sobre os alegados danos morais.

5. Assim é que a apelação não será conhecida no tópico em que o réu pretende ver reconhecida a legitimidade das operações e afastada a suposta condenação ao pagamento de indenização por danos materiais.

Bem é de ver que o próprio réu, ao ter celebrado acordo extrajudicial com a autora e providenciado a restituição de parte dos valores utilizados para a fraude, reconheceu a falha na prestação dos serviços (fls. 26/27).

Por isso que não se pediu nesta ação a

condenação do banco apelante ao pagamento de indenização por danos materiais.

6. No que concerne aos danos morais, não há dúvida de que o episódio dos autos trouxe à autora sofrimento íntimo digno de proteção jurídica.

No caso em exame, mais grave foi a conduta do banco após a comunicação da fraude. A autora empenhou-se a informar o réu sobre o ocorrido logo no dia seguinte, apresentando inclusive boletim de ocorrência, e solicitando o bloqueio de sua conta e a cessação das movimentações suspeitas. A recusa do banco em adotar medidas imediatas de segurança, sob a justificativa de que "não havia como fazer isso naquele momento", e a subsequente ocorrência de novas transações fraudulentas nos dias 20, 23 e 26 de dezembro de 2024, após a inequívoca ciência da fraude, evidenciam manifesta falha na prestação do serviço.

A omissão em agir de forma diligente e eficaz



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

para proteger o patrimônio da cliente, permitindo que os danos se agravassem, caracteriza conduta negligente. Não se pode admitir que, ciente da fraude e do prejuízo iminente, uma instituição financeira de grande porte permaneça inerte ou seja ineficiente na contenção do dano.

Além disso, a autora foi privada do acesso à própria conta bancária por período de cinco meses. A impossibilidade de realizar operações financeiras essenciais para sua subsistência e para sua atividade profissional como doceira autônoma, e o descaso reiterado dos funcionários do banco réu são elementos fáticos que, por si sós, configuram grave abalo à dignidade e à tranquilidade da autora.

Note-se, ademais, que a autora possui problemas de saúde preexistentes, como fibromialgia e síndrome do pânico, e a ansiedade, insegurança e a sensação de impotência geradas pela conduta do banco certamente agravaram seu quadro clínico (v. relatório médico de fl. 33).



Apesar disso, não se pode desconsiderar que, não obstante o longo caminho percorrido, a autora obteve êxito no estorno de parte considerável das operações tidas por fraudulentas, ainda na esfera extrajudicial.

Por isso que, no meu sentir e considerados os padrões adotados por esta Colenda Câmara em situações análogas, a indenização arbitrada em primeiro grau, na importância de R\$ 5.000,00, mostra-se satisfatória.

7. Embora improvida a apelação, não é caso de majorar a honorária de sucumbência devida ao advogado da autora, por aplicação do art. 85, §11, do CPC, porque já fixada no patamar máximo legal.

Apesar de também improvido o recurso adesivo, não se trata de hipótese de fixação de honorários recursais em proveito do advogado do réu, o que só seria viável desde que tal profissional tivesse sido contemplado com honorários de sucumbência



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

pela decisão recorrida (STJ, AgInt no AREsp 1127266/MS, 4ª T., Rel. Min. LÁZARO GUIMARÃES, j. 20.2.18; EDcl no AgInt no AREsp 1.098.460/AC, 4ª T., Rel. Min. LUIS FELIPE SALOMÃO, j. 12.12.17).

Posto isso, meu voto **conhece em parte** da apelação e, na parte conhecida, lhe **nega provimento**, e **nega provimento** ao recurso adesivo.

Des. RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI
Relator