



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000223098

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1019776-78.2024.8.26.0405, da Comarca de Osasco, em que é apelante/apelada SANDRA REGINA VILLARINHO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado/apelante BANCO BRADESCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 14ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso do réu e deram parcial provimento ao recurso da autora.V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CARLOS ABRÃO (Presidente sem voto), PENNA MACHADO E CÉSAR ZALAF.

São Paulo, 16 de março de 2026.

LUIS FERNANDO CAMARGO DE BARROS VIDAL

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Apelação nº 1019776-78.2024.8.26.0405 (Digital)

Apelante/Apelado: Banco Bradesco S.A.

Apelada/Apelante: Sandra Regina Villarinho

Comarca: Osasco

Juiz Sentenciante: Dr. Ricardo Cunha de Paula

Voto nº 34.910

Ementa:

Apelação. Instituição financeira. Golpe do falso funcionário. Fraude bancária. Transferências via PIX realizadas de forma sequencial, em valores elevados e incompatíveis com o perfil econômico da consumidora. Falha na prestação do serviço caracterizada. Dever de segurança. Responsabilidade objetiva da instituição financeira. Fortuito interno. Aplicação do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor e da Súmula nº 479 do STJ. Culpa concorrente da vítima que não afasta o dever de indenizar. Restituição integral dos valores indevidamente transferidos devida. Dano moral configurado. Violação à segurança do serviço bancário e comprometimento de verba de natureza alimentar. Indenização fixada em R\$ 6.000,00. Sentença reformada em parte. Recurso da autora parcialmente provido. Recurso do réu improvido.

Vistos.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

A r. sentença de págs. 175/180, cujo relatório é adotado, julgou parcialmente procedente a ação proposta por *Sandra Regina Villarinho* contra o *Banco Bradesco S.A.*, nos seguintes termos:

Posto isso, JULGO PROCEDENTE EM PARTE o pedido formulado na petição inicial, extinguindo o processo com resolução de mérito, nos termos do artigo 487, I, do Código de Processo Civil, para condenar a ré a restituir ao autor a quantia de R\$ 3.500,00, corrigido monetariamente a partir do desembolso, e com juros moratórios de 1% ao mês, a contar da citação.

Revogo a liminar deferida às fls. 55/56, nos termos acima fundamentados.

Está-se diante de sucumbência recíproca. De tal sorte, proporcionalmente, cada parte deverá arcar com 50% das custas e despesas processuais. Fixo honorários advocatícios, levando-se em conta o grau de zelo dos profissionais, o lugar de prestação do serviço, a natureza e a importância da causa, o trabalho realizado pelo(a)s advogado(a)s e o tempo exigido para o seu serviço, em 10% da condenação (proveito econômico). Condeno a parte autora a pagar ao patrono da parte ré a quantia equivalente a 50% dos honorários fixados. Condeno a parte ré a pagar ao patrono da parte autora a quantia equivalente a 50% dos honorários fixados. Aos eventuais beneficiários da gratuidade, as verbas só serão exigíveis na forma do artigo 98, §3º, do Código de Processo Civil.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Inconformada, a autora apela às págs. 184/189, buscando a reforma parcial da sentença, sustentando a existência de contradição na fundamentação, ao afastar a responsabilidade do banco quanto às operações vinculadas à fraude, bem como defendendo a ocorrência de falha na prestação do serviço, à luz do Código de Defesa do Consumidor e da Súmula nº 479 do STJ. Pugna pela restituição integral dos valores indevidamente transferidos, pela condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais e pela majoração dos honorários sucumbenciais.

O réu, por sua vez, apela às págs. 203/208, objetivando a reforma do julgado, sustentando a ocorrência de culpa exclusiva da autora, que teria seguido orientações repassadas por terceiros estranhos à instituição financeira, possibilitando a realização das operações contestadas, o que rompe o nexo de causalidade, além da inexistência de falha na prestação do serviço, pugnando, assim, pela improcedência total da demanda.

Os recursos foram processados, tendo o réu apresentado contrarrazões às págs. 193/202.

É o relatório.

Inexiste óbice ao conhecimento dos recursos.

Trata-se de ação na qual a autora pretende a declaração da ocorrência de fraude bancária decorrente do denominado golpe do falso funcionário, a restituição das transações indevidamente realizadas, a declaração de inexigibilidade das operações vinculadas ao evento fraudulento e a condenação da instituição financeira ao pagamento de indenização por dano moral, no montante de R\$ 8.000,00.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Explica que foi vítima de fraude conhecida como o golpe do falso funcionário, por meio do qual recebeu contato telefônico de pessoa que se apresentou como representante da instituição financeira ré, informando a suposta necessidade de adoção de providências de segurança em razão de alegadas operações irregulares. Na sequência, passou a seguir as orientações recebidas, vindo a constatar posteriormente a realização de transações não reconhecidas em sua conta, momento em que teve ciência da fraude sofrida.

O réu alega que não houve falha em sua prestação de serviços e atribui a culpa pelo incidente exclusivamente à autora que realizou as transações voluntariamente.

Aplica-se no caso trazido a exame o Código de Defesa do Consumidor, conforme estabelecem os seus artigos 2º, 3º, §2º, 14, §3º, e 17, bem como a Súmula nº 297 do STJ, observando-se a responsabilidade objetiva da instituição financeira e a inversão do ônus da prova, nos termos do art. 6º, VIII, do CDC, notadamente em razão da vulnerabilidade técnica e informacional da requerente, perante o banco réu.

É fato incontroverso nos autos que a autora foi vítima de fraude e, assim, o banco deverá suportar as consequências decorrentes do fortuito interno, nos termos da [Súmula 479, do STJ](#) e do art. 14, do CDC.

A falha na prestação do serviço revela-se, desde logo, pela posse prévia de informações bancárias sensíveis por terceiro fraudador, circunstância que evidencia deficiência nos mecanismos de segurança disponibilizados pela instituição financeira.

Ademais, a relação bancária estrutura-se em bases que expõem dados sensíveis do consumidor para viabilizar o giro comercial, cabendo ao fornecedor suportar os riscos daí decorrentes. Tal risco não



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

pode ser transferido ao consumidor vulnerável, sob pena de violação aos fundamentos constitucionais da solidariedade social e da função social da livre iniciativa.

No caso concreto, verifica-se que tanto as transferências realizadas via PIX quanto as contratações de empréstimos bancários ocorreram de forma concentrada no tempo, em valores expressivos e absolutamente incompatíveis com o perfil econômico da autora, pessoa idosa e beneficiária de rendimentos modestos. As operações foram praticadas em curto espaço temporal, sem histórico semelhante anterior, circunstâncias que, por si sós, eram suficientes para acionar mecanismos de segurança aptos a identificar a atipicidade das movimentações, exigir validações adicionais ou mesmo impedir a consumação do prejuízo.

Nesse sentido, é o entendimento do C. STJ:

CONSUMIDOR. PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITOS. DEVER DE SEGURANÇA. FRAUDE PERPETRADA POR TERCEIRO. CONTRATAÇÃO DE MÚTUO. MOVIMENTAÇÕES ATÍPICAS E ALHEIAS AO PADRÃO DE CONSUMO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO.

1. Ação declaratória de inexistência de débitos, ajuizada em 14/8/2020, da qual foi extraído o presente recurso especial, interposto em 21/6/2022 e concluso ao gabinete em 17/2/2023.

2. O propósito recursal consiste em decidir (I) se a instituição financeira responde objetivamente por falha

na prestação de serviços bancários, consistente na contratação de empréstimo realizada por estelionatário; e (II) se possui o dever de identificar e impedir movimentações financeiras que destoam do perfil do consumidor.

3. O dever de segurança é noção que abrange tanto a integridade psicofísica do consumidor, quanto sua integridade patrimonial, sendo dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas pelos consumidores, desenvolvendo mecanismos capazes de dificultar fraudes perpetradas por terceiros, independentemente de qualquer ato dos consumidores.

4. A instituição financeira, ao possibilitar a contratação de serviços de maneira facilitada, por intermédio de redes sociais e aplicativos, tem o dever de desenvolver mecanismos de segurança que identifiquem e obstem movimentações que destoam do perfil do consumidor, notadamente em relação a valores, frequência e objeto.

5. Como consequência, a ausência de procedimentos de verificação e aprovação para transações atípicas e que aparentam ilegalidade corresponde a defeito na prestação de serviço, capaz de gerar a responsabilidade objetiva por parte da instituição financeira.

6. Entendimento em conformidade com Tema Repetitivo 466/STJ e Súmula 479/STJ: “As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos

gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.

7. Idêntica lógica se aplica à hipótese em que o falsário, passando-se por funcionário da instituição financeira e após ter instruído o consumidor a aumentar o limite de suas transações, contrata mútuo com o banco e, na mesma data, vale-se do alto montante contratado e dos demais valores em conta corrente para quitar obrigações relacionadas, majoritariamente, a débitos fiscais de ente federativo diverso daquele em que domiciliado o consumidor.

8. Na hipótese, inclusive, verifica-se que o consumidor é pessoa idosa (75 anos – imigrante digital), razão pela qual a imputação de responsabilidade há de ser feita sob as luzes do Estatuto do Idoso e da Convenção Interamericana sobre a Proteção dos Direitos Humanos dos Idosos, considerando a sua peculiar situação de consumidor hipervulnerável.

9. Recurso especial conhecido e provido para declarar a inexigibilidade das transações bancárias não reconhecidas pelos consumidores e condenar o recorrido a restituir o montante previamente existente em conta bancária, devidamente atualizado.

(REsp n. 2.052.228/DF, relatora Ministra Nancy Andrigli, Terceira Turma, julgado em 12/9/2023, DJe de 15/9/2023.)

Anote-se, ainda, que eventual culpa concorrente da

autora não elide a responsabilidade objetiva da ré nos termos do CDC, conforme os ensinamentos de Bruno Miragem¹:

Trata-se, como se deduz, de outra hipótese de rompimento do nexo causal entre a conduta do fornecedor e o dano sofrido pelo consumidor, pelo advento de outra conduta que, tendo sido realizada, demonstra-se que tenha dado causa ao evento danoso. No caso, a conduta que vem a causar o dano, afastando por isso a relação de causalidade com respeito ao comportamento do fornecedor, é a conduta do próprio consumidor que tenha sido vítima do dano (culpa exclusiva da vítima) ou de qualquer outro terceiro com a mesma característica.

Note-se que a exclusão da responsabilidade do fornecedor, neste caso, opera-se apenas se o dano tiver sido causado por evento cuja causa deva-se apenas à própria conduta do consumidor ou de terceiro. Não há de se referir, portanto, de culpa concorrente do consumidor como causa de exclusão de responsabilidade, ainda que se possa admitir, no caso concreto, a possibilidade de redução do quantum da indenização. Da mesma forma não afasta a responsabilidade do fornecedor o fato meramente acidental do consumidor, exigindo-se, para tal finalidade, que o ato seja exclusivo e que seja praticado culposamente, ou seja, movido por dolo, negligência ou imprudência².

Dessa forma, é devida a restituição integral dos valores

¹ MIRAGEM, Bruno. **Curso de Direito do Consumidor**. Parte II. Direito Material do Consumidor. 6. Ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil (Revista dos Tribunais), 2019. p. RB-2.109 (e-book).

² As notas de rodapé constantes do original foram suprimidas.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

indevidamente transferidos, afastando-se a limitação imposta pela r. sentença.

Em relação ao dano moral, a fraude suportada pela autora extrapola o mero aborrecimento cotidiano. Houve violação à segurança do serviço bancário e comprometimento de valores de natureza alimentar, circunstâncias aptas a gerar angústia, insegurança e abalo psíquico relevantes.

O dano moral, nesse contexto, decorre diretamente da falha na prestação do serviço, sendo passível de reparação, nos termos dos artigos 186 e 927 do Código Civil e do artigo 6º, inciso VI, do Código de Defesa do Consumidor.

No que diz respeito ao valor indenizatório, à vista das circunstâncias concretas do caso e à luz do disposto no art. 5º, incisos V e X, da Constituição Federal, no art. 6º, inciso VI, do Código de Defesa do Consumidor e nos artigos 186 e 927 do Código Civil, fixo a indenização por dano moral no montante de R\$ 6.000,00, quantia que se mostra adequada e suficiente para compensar o abalo experimentado pela autora, sem importar em enriquecimento sem causa, considerando-se, ainda, os precedentes desta Câmara, as condições pessoais e econômicas das partes, a gravidade do ilícito e o efeito pedagógico da condenação, apto a desestimular a repetição de condutas semelhantes pela instituição financeira.

Para a atualização da condenação por danos morais, deve incidir a correção monetária desde o arbitramento (Súmula 362, STJ), e juros de mora desde o evento danoso (Súmula 54, STJ), observando-se a taxa Selic, calculados nos termos vigentes dos artigos 389 e 406 do Código



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Civil.³

Assim, merece parcial provimento ao recurso da autora, para condenar o réu à restituição integral dos valores indevidamente transferidos via PIX, bem como ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 6.000,00.

Diante do parcial provimento do recurso da autora e da sucumbência preponderante do réu, condeno-o ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como dos honorários advocatícios, que fixo em 15% sobre o valor do proveito econômico obtido pela autora, nos termos do artigo 85, § 2º, do Código de Processo Civil.

Ante o exposto, o voto é pelo improvimento do recurso do réu e pelo parcial provimento o recurso da autora, conforme especificado.

LUÍS FERNANDO CAMARGO DE BARROS VIDAL

Relator

³ STJ: REsp nº 1.795.982/SP, relator Ministro Luis Felipe Salomão, relator para acórdão Ministro Raul Araújo, Corte Especial, julgado em 21/8/2024, DJe de 23/10/2024; AgInt no AREsp nº 2.059.743/RJ, relator Ministro Antonio Carlos Ferreira, Quarta Turma, julgado em 11/2/2025, DJEN de 20/2/2025; AgInt nos EDcl no AREsp nº 2.378.183/SP, relator Ministro Humberto Martins, Terceira Turma, julgado em 13/5/2024, DJe de 15/5/2024; AgInt no AREsp n. 988.161/SP, relator Ministro Marco Buzzi, Quarta Turma, julgado em 4/5/2017, DJe de 10/5/2017.