



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000024699

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1022386-30.2025.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelado ANTONIO GONÇALVES DA COSTA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado/apelante BANCO BRADESCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 23ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento aos recursos. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores TAVARES DE ALMEIDA (Presidente sem voto), LÍGIA ARAÚJO BISOGNI E SERGIO GOMES.

São Paulo, 29 de janeiro de 2026.

JOSÉ MARCOS MARRONE

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº: 48336 - Digital
APEL.Nº: 1022386-30.2025.8.26.0002
COMARCA: São Paulo (16ª Vara Cível do Foro Regional de Santo Amaro)
APTES. : Antonio Gonçalves da Costa (autor), “Banco Bradesco S.A.” (réu)
APDOS. : Os mesmos

Responsabilidade civil - Prestação de serviços bancários - Pretensão do autor à responsabilização do banco réu pela fraude da qual foi vítima – “Golpe da falsa central de atendimento” - Inviabilidade - Inexistência de nexos causal entre a conduta do banco réu e a iniciativa da fraude – Falha na prestação de serviços do banco réu, todavia, caracterizada pela não detecção e bloqueio das transações, em padrão destoante do perfil do correntista - Circunstância que impede a caracterização do fortuito externo ou de culpa exclusiva de terceiro ou da vítima – Risco inerente à atividade bancária - Fortuito interno caracterizado - Súmula 479 do STJ - Legítima a pretensão do autor à declaração de inexigibilidade das transações impugnadas - Dever do banco réu de restituir os valores indevidamente subtraídos que se impõe.

Responsabilidade civil - Dano moral – Transações fraudulentas que, por si só, não configuram dano moral puro – Ausência de transtorno que ultrapasse o mero aborrecimento cotidiano, a que todos estão expostos na vida em sociedade - Ausência de prova de desdobramentos mais graves, como inscrição em cadastros de inadimplentes ou prejuízo à subsistência - Conduta do consumidor que, embora induzido a erro, contribuiu para a criação do cenário de vulnerabilidade - Danos morais não admitidos – Rejeição do pedido indenizatório por danos morais – Sentença de procedência parcial da ação mantida – Apelo do autor e apelo do banco réu desprovidos.

1. Trata-se de apelos interpostos, tempestivamente, da sentença que julgou parcialmente procedente “ação indenizatória por danos materiais e morais” (fls. 161/163), de rito comum, proposta por Antonio Gonçalves da Costa em face de “Banco Bradesco S.A.” (fls. 1/28).

Constou da parte dispositiva da sentença que:

“Ante o exposto, com base no constante do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil, extingo o feito com resolução do mérito, para julgar parcialmente procedentes os pedidos iniciais formulados pelo autor para condenar o requerido a



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

restituir ao autor o valor de R\$ 15.945,35, corrigidos desde a data do desembolso e com juros legais desde a citação. No mais, julgo improcedente o pedido indenizatório por danos morais” (fl. 163).

Relativamente às verbas de sucumbência, a digna autoridade judiciária sentenciante deliberou que:

“Em razão da sucumbência na maior parte, condeno a requerida nas custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios da parte contrária que fixo em 10% do valor da causa” (fl. 163).

Sustenta o autor, em síntese, que: a fraude bancária, com a subtração de valores de sua conta, extrapola o mero dissabor; o dano moral, em casos de fraude bancária com prejuízo financeiro, é “in re ipsa”; a sua condição de idoso agrava o dano sofrido; foi obrigado a despender tempo e esforço para tentar resolver o problema administrativamente, sendo compelido ao ajuizamento da ação; o “desvio produtivo” justifica a indenização pleiteada; a fraude só foi possível pela falha de segurança do banco réu, que permitiu transações atípicas, e também, presumivelmente, vazou os seus dados sigilosos, que estavam em poder dos fraudadores; a sentença recorrida deve ser reformada, para se condenar o banco réu no pagamento de indenização por danos morais; os honorários de sucumbência devem ser majorados para 20% sobre o valor da condenação (fls. 169/199).

O recurso do autor foi preparado (fls. 200/202), havendo sido respondido pelo banco réu (fls. 222/231).

Por sua vez, o banco réu alega, em resumo, que: não houve falha na prestação de serviços; todas as operações foram realizadas por meio de dispositivo previamente cadastrado; não existiu qualquer irregularidade detectável pelo sistema bancário; trata-se de culpa exclusiva da vítima; o cliente, por falta de cautela, forneceu voluntariamente os seus dados sensíveis, senhas e autorizações a terceiros fraudadores, tendo quebrado o dever de sigilo e guarda de suas informações pessoais; o evento (“golpe da falsa central”) constitui fortuito externo; a fraude foi praticada por terceiros fora do ambiente físico ou digital do banco, o que romperia o nexo de causalidade e afasta a sua responsabilidade, conforme o art. 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor; não há obrigação legal ou contratual de contatar o cliente para confirmar operações, mesmo que atípicas; a sentença combatida deve ser reformada, a fim de que seja afastada a condenação que lhe foi imposta (fls. 207/217).

O recurso do banco réu foi preparado (fls. 208/209), tendo sido respondido pelo autor (fls. 236/248).

É o relatório.

2. Tanto o reclamo manifestado pelo banco réu quanto o reclamo manifestado pelo autor não merecem prosperar.

Explicando:

2.1. Relatou o autor, na inicial da ação (fls. 2/8), que: em 30

de janeiro de 2025, foi vítima de fraude bancária.

Narrou o autor ter recebido ligação de um suposto funcionário do banco réu, o qual, para gerar credibilidade, confirmou diversos de seus dados pessoais e bancários sigilosos (nome completo, RG, CPF e endereço, número da agência e da conta bancária, além das últimas transações realizadas) (fl. 3).

Induzido a erro, o autor “repassou seus dados qualificativos e cadastrais” ao suposto funcionário (fls. 55/56). Porém, momentos depois, a sua conta foi alvo de diversas operações que não reconhecia, incluindo a contratação de um empréstimo e múltiplas transferências, que culminaram com um prejuízo material de R\$ 15.945,35, sendo R\$ 4.700,00 de seu saldo e o restante do valor do empréstimo (fl. 4).

Sustentou o autor que, apesar de ter contestado as operações pela via administrativa, o banco réu se recusou a solucionar o problema, o que o forçou a buscar a tutela jurisdicional para obter a devida reparação material e moral (fls. 8/10).

À vista disso, o autor requereu: a condenação do banco réu à restituição do valor de R\$ 15.945,35 a título de danos materiais, bem como ao pagamento de R\$ 10.000,00 a título de danos morais (fl. 27).

2.2. A fraude noticiada pelo autor (fls. 3/4, 55/56), conhecida como “golpe da falsa central de atendimento”, não pode ser atribuída ao banco réu.

Por meio desse golpe, o fraudador se identifica como preposto do banco em contato telefônico com a vítima, que imagina estar de fato falando com o atendimento do banco e acaba efetuando operações financeiras induzidas pelo fraudador.

Logo, a instituição financeira não poderia evitar a fraude, assim como não poderia atuar para que o autor notasse os sinais que evidenciavam o engodo.

Não existe nexo causal, pois, entre a conduta do banco réu e a iniciativa da fraude da qual o autor foi vítima.

2.3. Todavia, a responsabilidade do banco réu exsurge de causa diversa.

Ainda que não se possa cogitar de responsabilização do banco réu pela fraude em si, isso não é suficiente para ensejar a im procedência da ação, porque há fato posterior que evidencia o defeito na prestação de seus serviços.

No caso em tela, a contratação de empréstimo seguida por diversas transferências em curto lapso temporal deveria, no mínimo, ter acionado um alerta de segurança, o que não ocorreu.

Consoante assinalado na sentença combatida:

“Depreende-se, pela narrativa da petição inicial, que o autor foi vítima de golpista que captou seus dados e os utilizou para acessar sua conta bancária, contratar empréstimos em seu nome e realizar transferências de valores para terceiros.

No entanto, observo que o requerente não apresentou quaisquer conversas que tenha mantido com os golpistas ou

mensagens trocadas que fossem capazes de comprovar os acontecimentos, tampouco esclareceu quais informações foram passadas durante o contato telefônico.

Por outro lado, as operações foram todas realizadas em curto período de tempo e fogem do perfil de movimentações do autor, e deveriam ter sido identificadas prontamente pelo requerido.

Desse modo, entendo que houve falha na prestação do serviço, havendo negligência por parte do banco requerido quanto à ausência de mecanismos eficazes de detecção de movimentações suspeitas.

Além disso, o banco não se desincumbiu do ônus de provar a regularidade e autorização expressa das operações, especialmente em relação ao contrato de empréstimo fraudulento, que foi posteriormente quitado antecipadamente pelo autor, demonstrando tentativa de mitigar seus prejuízos. Portanto, é devida a restituição dos valores debitados indevidamente da conta do autor, totalizando o valor de R\$ 15.945,35” (fl. 162) (grifo não original).

Como o banco réu não se muniu das precauções necessárias, havendo permitido a efetivação de transações em perfil destoante do autor e em elevada monta (fl. 34), sem qualquer confirmação com o correntista acerca da respectiva legitimidade, de rigor que arque com as consequências de sua incúria, cabendo destacar-se que o risco é próprio de sua atividade econômica.

Ciente da enorme gama de fraudes, o banco deveria dispor de meios eficazes ao bloqueio preventivo, o que não fez.

Não tendo o banco réu empregado a diligência necessária ao controle preventivo do perfil de transações realizado, ele contribuiu para o sucesso da fraude.

Leva a esse resultado o estatuído na Súmula 479, publicada no DJe de 1.8.2012, a seguir transcrita:

“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias” (grifo não original).

Inviável, nesse cenário, que se reconheça a caracterização de alguma das causas excludentes tipificadas no § 3º do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor.

Em suma, deve persistir a condenação do banco réu na restituição dos valores descontados da conta bancária do autor em razão da malfadada transação, em conformidade com os parâmetros estabelecidos na sentença hostilizada (fl. 163).

2.4. Dos fatos narrados, entretanto, não se depreende a ocorrência de desdobração capaz de gerar abalo moral indenizável, como pretende



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

o autor (fl. 199).

Não há prova nos autos de que a quantia descontada tenha prejudicado a sua subsistência ou ocasionado inscrição desabonadora em seu nome.

A negativa de estorno na via administrativa, embora frustrante, não impôs ao autor mais do que mero aborrecimento, não passível de indenização.

Como deliberado pelo Colendo Superior Tribunal de Justiça, para ficar caracterizado o dano moral, deve ser “demonstrada a ocorrência de violação significativa a algum direito da personalidade do correntista” (REsp nº 1.573.859- SP, registro nº 2015/0296154-5, 3ª Turma, v.u., Rel. Min. MARCO AURÉLIO BELLIZZE, j. em 7.11.2017, DJe de 13.11.2017), o que não se verificou no caso em tela.

Ademais, o prejuízo patrimonial foi integralmente resolvido com a condenação em danos materiais.

Embora a falha de segurança posterior do banco justifique a reparação material, deve ser sopesado que o próprio autor, ao ter fornecido informações e seguido instruções de terceiro, ainda que induzido a erro, contribuiu para a situação de vulnerabilidade que permitiu o golpe.

Nessa esteira, não se configuraram os requisitos para a reparação por danos morais.

3. Nessas condições, nego provimento à apelação do autor e à apelação do banco réu, mantendo a sentença impugnada (fls. 161/163).

Subsistem as verbas de sucumbência estatuídas no “decisum” (fl. 163).

JOSÉ MARCOS MARRONE
Relator