



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000101911

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1022400-97.2024.8.26.0309, da Comarca de Jundiaí, em que é apelante SANDRA MARA MANTOVANI DA ROSA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO BRADESCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 15ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Por maioria de votos, deram provimento ao recurso, vencidos o 2º Desembargador, que declara, e o 3º Desembargador.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores MENDES PEREIRA (Presidente), ELÓI ESTEVÃO TROLY, RODOLFO PELLIZARI E CARLOS ORTIZ GOMES.

São Paulo, 18 de fevereiro de 2026.

ACHILE ALESINA
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



VOTO Nº : 40236
APELAÇÃO : 1022400-97.2024.8.26.0309
COMARCA : Foro de Jundiaí – 1ª Vara Cível
APTE. : Sandra Mara Mantovani da Rosa
APDO. : Banco Bradesco S/A

Ementa: DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE REPARAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. FRAUDE BANCÁRIA. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. TRANSFERÊNCIA VIA PIX EM VALOR ATÍPICO. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. FORTUITO INTERNO. RESTITUIÇÃO DE VALORES E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. RECURSO PROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação interposta em ação de reparação por danos materiais e morais ajuizada por correntista em face de instituição financeira, julgada improcedente em primeiro grau, na qual se pleiteia a restituição de valor transferido via PIX mediante fraude e a condenação ao pagamento de indenização por danos morais, em razão de golpe perpetrado por terceiros que se passaram por prepostos do banco.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. Há duas questões em discussão: (i) definir se a instituição financeira responde objetivamente por transferência via PIX fraudulenta, realizada em valor atípico e dissociado do perfil de consumo da correntista; (ii) estabelecer se estão configurados os danos morais indenizáveis em decorrência da falha na prestação do serviço bancário.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. Reconhece-se a existência de relação de consumo, impondo-se à instituição financeira o ônus de demonstrar a regularidade das transações impugnadas.

4. Constata-se que a transferência via PIX realizada em valor elevado destoava do perfil de consumo da autora, inexistindo prova de habitualidade de operações de semelhante monta.

5. Verifica-se a rápida contestação da transação fraudulenta pela correntista, evidenciando a ausência de conivência ou demora relevante na comunicação do evento.

6. Evidencia-se falha no sistema de segurança do banco, que não identificou nem bloqueou operação manifestamente atípica e indicativa de fraude.

7. Caracteriza-se o evento como fortuito interno, inerente ao risco da



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

atividade bancária, não sendo afastada a responsabilidade objetiva por alegação de culpa exclusiva da vítima ou de terceiro.

8. Configura-se o dever de restituição do valor indevidamente transferido, bem como a obrigação de indenizar os danos morais, diante da privação patrimonial relevante e da violação à segurança e à confiança do consumidor.

IV. DISPOSITIVO E TESE

9. Recurso provido.

Tese de julgamento:

1. A instituição financeira responde objetivamente por transferência via PIX fraudulenta quando a operação é atípica, incompatível com o perfil de consumo do correntista e não precedida de mecanismos eficazes de bloqueio ou confirmação.

2. A privação indevida de valores da conta bancária do consumidor, em contexto de fraude e falha de segurança, configura dano moral indenizável.

Dispositivos relevantes citados: CC, art. 927, parágrafo único, arts. 389 e 406, §1º; CPC, arts. 373, II, e 85, §2º; CDC, art. 6º, VIII.

Jurisprudência relevante citada:

STJ, Súmula 297; STJ, Súmula 479;

STJ, REsp nº 2.220.333/DF, Rel. Min. Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, j. 07.10.2025;

TJSP, Apelação Cível nº 1005828-05.2023.8.26.0664, 15ª Câmara de Direito Privado, j. 26.11.2024;

TJSP, Apelação Cível nº 1076136-78.2024.8.26.0002, 15ª Câmara de Direito Privado, j. 25.07.2025;

TJSP, Apelação Cível nº 1070345-62.2023.8.26.0100, 15ª Câmara de Direito Privado, j. 30.06.2024;



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Recurso à r. sentença de fls. 172/177, proferida pela MM^a. Juíza de Direito da 1^a Vara Cível do Foro de Jundiaí, Dra. Aline Cardoso Becker Grabner, que julgou improcedente a ação.

Condenou a parte autora ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, fixados em 10% sobre o valor atualizado da causa.

Recorre a autora pretendendo a reforma do julgado, trazendo argumentos que entende socorrer seu posicionamento.

Recurso regularmente processado (fls. 180/201) e respondido (fls. 205/211).

É o relatório.

Trata-se de “ação de reparação por danos materiais e morais” que Sandra Mara Mantovani da Rosa move em desfavor de Banco Bradesco S/A.

Narra a autora que em 04/03/2024 recebeu ligação de terceira que se identificou como sendo da sua agência junto ao Banco réu, fornecendo seus dados pessoais e informando que havia pix pendente em sua conta bancária no valor de R\$ 29.980,00 e que, caso não reconhecesse a transação, deveria clicar “sim” no aplicativo, aguardando em ligação enquanto a requerente realizava os procedimentos.

Afirma que em uma segunda ligação, foi solicitada autorização para o cancelamento de mais uma transferência, quando se dirigiu pessoalmente à agência, e foi informada sobre o pix efetuado fraudulentamente para terceiro, sendo comunicada ainda que não haveria o que fazer a respeito.

Defende que a operação foi totalmente fora da normalidade e que o sistema do banco deveria tê-la impedido.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Discorre sobre o dever de reparação do banco réu, a inversão do ônus da prova e sobre os danos morais sofridos.

Requer seja o réu condenado à restituição do valor transferido da conta bancária da autora, além do pagamento de danos morais no valor de R\$ 10.000,00.

A r. decisão de fls. 53 deferiu a justiça gratuita à autora.

Em contestação (fls. 59/77), o banco réu defende, em síntese, a culpa exclusiva da vítima e de terceiros, o que configura excludente de responsabilidade.

Requer a improcedência.

Réplica às fls. 155/162.

Instadas as partes a especificarem as provas que visavam produzir (fls. 163), o réu pretende a designação de audiência de instrução e julgamento (fls. 165/166) e a autora pugna pelo julgamento antecipado do feito (fls. 167/168).

A r. sentença julgou o feito improcedente, nos termos já expostos.

Recorre a autora.

Em suas razões (fls. 180/201), sustenta, em síntese, que se trata o caso de golpe realizado com as linhas telefônicas oficiais da instituição bancária, não tendo havido repasse de senhas ou dados pessoais.

Afirma que entre a efetivação do pix e a comunicação da fraude ao banco decorreram apenas duas horas.

Pondera que o banco réu criou um risco ao consumidor diante do mecanismo utilizado e por ter quedado inerte ao não fazer o bloqueio cautelar.

Assinala que o bloqueio foi requerido imediatamente e não foi preciso inserir qualquer senha, e que na dúvida sobre a realidade dos fatos,



deve prevalecer a interpretação que favorece o consumidor.

Reitera a ocorrência de danos morais.

Requer a reforma.

Contrarrazões às fls. 205/211.

É a síntese do necessário.

O recurso comporta provimento.

Na hipótese dos autos, narra a autora que recebeu ligação de terceira identificando-se como sendo gerente de sua conta junto ao Banco réu e informando a existência de transferência via *pix* pendente em sua conta, orientando-a sobre o procedimento a ser seguido para caso não reconhecesse a transação.

Afirma que, ato contínuo, recebeu nova ligação para outra confirmação de transferência, o que a fez dirigir-se pessoalmente até agência bancária, onde descobriu ter realização transferência para terceiro desconhecido sob orientação da terceira golpista no valor de R\$ 29.980,00.

Pretende assim a condenação do banco réu à restituição dos valores transferidos bem como ao pagamento de indenização por danos morais.

Verifica-se que a autora colacionou aos autos extrato bancário demonstrando as transações impugnadas (fls. 19/21), boletim de ocorrência (fls. 22/23), comprovante da transação (fls. 24), e e-mails trocados com a instituição bancária (fls. 25).

Por se tratar de relação de consumo (Súmula 297 do STJ), cabe a parte ré a prova da regularidade das transações em discussão, a teor do artigo 373, II, do CPC e artigo 6º, VIII do CDC.

Em defesa o réu apenas sustenta que faz campanha sobre o golpe da “falsa central de atendimento”, bem como discorre sobre culpa exclusiva de terceiro e da vítima, e pondera sobre os Pix serem realizados



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

mediante aparelho habilitado e senha.

No entanto, evidente que essa movimentação bancária, no valor de R\$ 29.980,00, destoa completamente do perfil de consumo da autora, considerando, principalmente, **que não há prova de que a parte autora realizava transações de elevada monta, ônus que competia ao réu.**

Pelo contrário, os extratos de fls. 20/21 demonstram operações em valores consideravelmente inferiores à transação impugnada, como R\$ 2.944,05 e R\$ 2.800,00, havendo uma única transação em alto montante que foi efetuada, contudo, após a fraude e para conta de mesma titularidade da autora o que, respeitado o entendimento do i. Magistrado *a quo*, não deve compor o perfil de parâmetro para monitoramento.

Deve ser levado em consideração, além do valor elevado da transação impugnada, a rápida contestação da autora. Denota-se que a transferência foi efetuada no dia 04/03/2024 às 13h31 (fls. 150) e a contestação foi realizada logo às 16h29 (fls. 151), três horas depois.

Todo este contexto evidencia a fraude e demonstra a falha no sistema de segurança do apelante.

Dessa forma, constata-se que o sistema de segurança do Banco não atuou com a eficiência exigível, de modo a detectar que a movimentação em comento relativa a transações atípicas e inusuais de valores vultosos era claramente indicativa de fraude.

Evidente que o ineditismo da operação impugnada estaria a exigir maior eficiência do sistema de segurança do réu, porque era imprescindível, na espécie, o bloqueio preventivo das movimentações atípicas de que ora se cogita, com a liberação de questionadas operações tão somente após consulta formal e autorização da correntista, o que não ocorreu.

Houve, efetivamente, grave falha do sistema de segurança do réu, a evidenciar o defeito do serviço prestado ao consumidor e a justificar a declaração de inexigibilidade do débito, em virtude da negligência com que agiu no episódio.

Desta maneira, perfeitamente possível asseverar que a



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

movimentação atípica em valor exacerbado pugnava pela imprescindível intervenção do réu a fim de impedir os danos experimentados pela autora, denotando-se, portanto, a falha na prestação de serviços.

Ora, patente que a fraude objeto desta ação constitui fortuito interno, ou seja, previsível no ramo de atuação bancária e que poderia ser evitada pela apelada, não podendo se falar de culpa exclusiva da vítima para afastar sua responsabilidade.

E, em que pese o esforço argumentativo do banco réu no sentido de que a autora teria responsabilidade pelo evento, o Superior Tribunal de Justiça já se posicionou no sentido de que a aplicação da teoria do risco concorrente exige que a vítima tenha condições de perceber que sua conduta poderia aumentar esse risco, o que não ocorre quando a vítima de golpe, orientada por suposto representante do banco, instala programa fraudulento sem consciência do perigo.

Confira-se:

RECURSO ESPECIAL. DIREITO DO CONSUMIDOR. NEGATIVA DE PRESTAÇÃO JURISDICIONAL. NÃO OCORRÊNCIA. INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. GOLPE DE ENGENHARIA SOCIAL. ACESSO REMOTO (MÃO FANTASMA). PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. DEFEITO CONFIGURADO. CULPA CONCORRENTE. RISCO CONSCIENTE. INEXISTÊNCIA. PREJUÍZOS. DISTRIBUIÇÃO PROPORCIONAL. IMPOSSIBILIDADE. EMBARGOS DE DECLARAÇÃO. CARÁTER PROTELATÓRIO. NÃO CONFIGURAÇÃO. MULTA. AFASTAMENTO.

- 1. A controvérsia principal dos autos resume-se a saber se é possível considerar a culpa concorrente para fins de distribuição proporcional dos prejuízos, na hipótese em que se constata a existência de falha na prestação de serviço bancário.**
- 2. Não há falar em negativa de prestação jurisdicional se o tribunal de origem motiva adequadamente sua decisão, ainda que de forma sucinta, solucionando a controvérsia com a aplicação do direito que entende cabível à hipótese, apenas não no sentido pretendido pela parte.**
- 3. A validação de operações suspeitas, atípicas e alheias ao perfil de consumo do correntista deixa à mostra a existência de defeito na prestação do serviço, a ensejar a responsabilização das instituições financeiras.**
- 4. A possibilidade de redução do montante da indenização em face do grau de culpa do agente deve ser interpretada restritivamente, devendo ser admitida apenas naquelas hipóteses em que o agente, por meio de sua conduta, assume e potencializa, conscientemente, o risco de vir a sofrer danos.**
- 5. A teoria do risco concorrente mantém relação direta com a tese da**

responsabilidade pressuposta.

Para a sua adequada aplicação, a vítima deveria pressupor, presumir, depreender, suspeitar, pressentir, enfim, inferir que a sua conduta poderia potencializar o risco de sofrer danos.

6. Não é razoável entender que a vítima de um golpe, ao instalar programa de captação dissimulada de dados pessoais em seu dispositivo, sob a orientação de pessoa que dizia ser preposta do banco, assumiu o risco consciente de vir a sofrer danos.

7. Na hipótese em que os embargos de declaração objetivam prequestionar a tese para fins de interposição de recurso especial, deve ser afastada a multa do art. 1.026 do Código de Processo Civil.

Súmula nº 98/STJ.

8. Recurso especial provido.

(REsp n. 2.220.333/DF, relator Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, julgado em 7/10/2025, DJEN de 13/10/2025.) (g.n.)

Destaca-se ainda do julgado que *“a validação de operações suspeitas, atípicas e alheias ao perfil de consumo do correntista deixa à mostra a existência de defeito na prestação do serviço, a ensejar a responsabilização das instituições financeiras.”*

Dessa forma, há evidente falha na prestação de serviços do apelado, já que, se absteve de entrar em contato com o correntista ou mesmo de bloquear operações que evidentemente desbordam daquilo que se convencionou chamar de perfil de consumo.

Assim, é aplicável a Súmula 479 do STJ, no contexto do fortuito interno:

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

Diante do acima narrado, fácil constatar que se trata, pois, de responsabilidade pelo risco da atividade, determinando a referida norma que a responsabilidade é objetiva (independe de culpa), quando a atividade do causador do dano, por sua natureza, implicar risco para o direito de outrem.

O art. 927, parágrafo único, do Código Civil é claro no sentido de que a responsabilidade do réu se insere no risco da atividade.

E tal responsabilidade objetiva somente poderia ser afastada nas hipóteses de caso fortuito ou força maior e de culpa exclusiva da vítima, o

que não ocorreu “in casu”.

Nesse sentido, firma-se a jurisprudência desta C. Câmara:

Apelação. Golpe da "Falsa Central de Atendimento". Operações bancárias não reconhecidas pela consumidora. Transações em valor vultoso que fogem ao perfil da consumidora. Inexigibilidade da cobrança. Ressarcimento dos prejuízos. Danos morais configurados. Sentença de procedência, em parte. Autora, idosa, contatada por WhatsApp de perfil supostamente pertencente ao Banco, com informação sobre tentativa de movimentação fraudulenta da respectiva conta bancária, sendo orientada a dirigir-se a caixa eletrônico para cancelar tal operação. Instruída por meio de chamada de vídeo, mediante fraude, confirmou vários dados, cuja utilização culminou com a realização de dois empréstimos, transferências bancárias, pagamento de imposto, operações em cartão de crédito e utilização de cheque especial, resultando no prejuízo de R\$ 47.821,74. Falha na prestação do serviço bancário. Operações incompatíveis com o padrão do consumidor. Lançamentos sucessivos de alto valor, destoantes do perfil do cliente. Instituição financeira. Obrigação de desenvolver mecanismos para a identificação e bloqueio de operações que não se coadunam com o perfil do consumidor (REsp 2.052.228/DF). Operações fraudulentas. Ônus da prova do Banco quanto à legitimidade das movimentações. Recorrente não se desincumbiu do ônus de comprovar a adoção de cautelas para coibir as operações bancárias incompatíveis com o perfil e o padrão de consumo. Ausência de prova da legitimidade das movimentações. Não configurada a culpa exclusiva da vítima ou de terceiro. Não caracterizada a culpa concorrente do consumidor. Atividade de risco explorada pelo Banco. Responsabilidade objetiva da instituição financeira. Fraudador que já possuía os dados bancários do autor. Súmula 479 do STJ. Precedentes. Dever do Banco de ressarcir a consumidora pelos prejuízos sofridos. Dano moral. Operação fraudulenta que privou a consumidora de valores destinados à subsistência. Indenização cabível. Ofensa à dignidade da consumidora hipossuficiente. Fatos que extrapolaram mero aborrecimento cotidiano. Valor fixado em R\$ 5.000,00 de acordo com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Sentença mantida. Recurso improvido. (TJSP; Apelação Cível 1005828-05.2023.8.26.0664; Relator (a): Carlos Ortiz Gomes; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Votuporanga - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 26/11/2024; Data de Registro: 26/11/2024) (g.n.)

Portanto, deve ser reformada a sentença para condenar o réu à restituição do valor de R\$ 29.980,00 indevidamente transferido da conta bancária da autora.

Recurso provido.

Ainda, restou demonstrado que houve falha na prestação dos



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

serviços oferecidos pelo réu, haja vista que este, diante do risco do negócio, obtêm responsabilidade pela segurança dos serviços prestados.

Dessa forma, o conjunto probatório dos autos leva a crer que os dissabores sofridos pela autora ultrapassam o mero aborrecimento, diante da movimentações ilícitas realizadas em sua conta bancária, restando patente a falha de segurança do réu.

A indenização moral tem por objeto amenizar os transtornos experimentados pelo autor. Uma vez configurado o dano moral, a reparação deve se dar de forma compatível com a sua extensão.

O dano moral consiste em dano anímico e não material. E qualquer do povo, de senso médio, conhece o assunto e sabe aquilatar seus contornos e suas consequências na psique.

E como a dor humana não tem preço, o dano moral resolve-se em mera e prosaica indenização em dinheiro. O montante devido a título de indenização deve ter em consideração a dor moral, que não tem preço e resolve-se, repita-se, em mera e prosaica indenização em dinheiro não só pela aplicação da teoria do desestímulo como igualmente pela necessidade de emprestar-se lenitivo ao ofendido.

No que se refere ao quantum indenizatório, assinale-se que, a respeito do tema, é pacífica a jurisprudência dos nossos Tribunais Superiores, no sentido de que *“a indenização por dano moral deve atender a uma relação de proporcionalidade, não podendo ser insignificante a ponto de não cumprir com sua função penalizante, nem ser excessiva a ponto de desbordar da razão compensatória para a qual foi predisposta”* (STJ, REsp 318379-MG, Rel. Min. Nancy Andrighi, j. 20.9.2001).

Desta feita, a reparação do dano moral não objetiva enriquecer a vítima, mas sim conceder-lhe um lenitivo, além de reprovar a conduta do agente.

Deve, pois, ser fixada em patamar condizente com os danos causados, proporcional ao fato e suas consequências.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Sendo assim, considerando o dano sofrido pela autora, o porte econômico das partes, a gravidade do evento, e os critérios de prudência, razoabilidade e proporcionalidade, o “quantum” deve ser fixado em R\$ 10.000,00, conforme requerido, o que se mostra adequado e está em consonância com o arbitrado por esta C. Câmara em casos símiles:

"FRAUDE BANCÁRIA. Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização por danos patrimonial e moral julgada parcialmente procedente para declarar a nulidade do contrato de empréstimo nº 118977999 bem como a inexigibilidade dos débitos dele decorrentes; condenar o réu a restituir os valores descontados da conta do autor e a pagar indenização por dano moral no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), autorizada a compensação desses valores com o acréscimo patrimonial obtido pelo autor após as operações fraudulentas (R\$ 18.786,11, dezoito mil, setecentos e oitenta e seis reais e onze centavos), assim como a cobrança, pelo réu, do montante residual nas vias adequadas. Transações discutidas que fogem do perfil financeiro do consumidor a evidenciar má prestação de serviços. Responsabilidade objetiva da instituição financeira. Dano moral configurado "in re ipsa" ante débitos indevidos da conta do recorrente. "Quantum" fixado pelo juízo de origem que é mantido pois observadas as peculiaridades do caso, bem como os princípios da proporcionalidade, razoabilidade e equidade. Apelo não provido." (TJSP; Apelação Cível 1061777-21.2022.8.26.0576; Relator (a): JAIRO BRAZIL; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de São José do Rio Preto - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/04/2024; Data de Registro: 30/04/2024) (g.n.).

"Ação declaratória cumulada com pedido indenizatório. Ação movida por correntista de instituição financeira, que ao se dirigir a caixa eletrônico localizado no interior de supermercado, foi ludibriado pela atuação de terceiros que aplicaram o golpe da troca de cartões. Valores sacados de sua conta e transações feitas através do cartão de crédito. Restituição daqueles. Transações via cartão de crédito não estornadas. Sentença de procedência em parte. Restituição de valores e indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00. Irresignação das partes. Acolhimento do apelo do autor para majorar a indenização para R\$ 10.000,00, aquém do pretendido. Conduta contraditória do réu. Golpe que não se controverte. Comunicação que deveria ensejar a adoção de procedimentos de segurança visando impedir novas transações fraudulentas. Falha de segurança no serviço prestado. O fato de o caixa eletrônico estar fora de agência não isenta o Banco de responsabilidade. Risco da atividade. Fortuito interno. Súmula nº 479 do STJ. Precedentes inclusive desta Câmara. Situação que extrapola o mero aborrecimento. Recurso do autor parcialmente provido e desprovido o recurso do réu." (TJSP; Apelação Cível 1000576-27.2023.8.26.0565; Relator (a): Ramon Mateo Júnior; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de São Caetano do Sul - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 23/04/2024; Data de Registro: 24/04/2024) (g.n.).



Recurso provido.

Neste contexto, deve ser reformada a sentença para julgar procedentes os pedidos iniciais, condenando o réu a restituir à autora o montante de R\$ 29.980,00 indevidamente transferido de sua conta bancária, com correção desde o desembolso e juros contados da citação, bem como ao pagamento de danos morais no importe de R\$ 10.000,00 com correção monetária desde a publicação deste acórdão e juros de mora desde a citação.

Destarte, os valores devem ser corrigidos monetariamente pela Tabela Prática do TJSP e acrescidos de juros de mora mensais à razão de 1% ao mês, tudo até 29.08.24. A partir de 30.08.24, incidirá como índice de correção o IPCA (art. 389, parágrafo único, CC) e a taxa legal estabelecida no art. 406, § 1º CC, deduzido o índice de atualização monetária.

Diante do provimento do recurso da autora, deve a disciplina de sucumbência ser revista, devendo a parte ré arcar com a totalidade das custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios de sucumbência arbitrados em 10% do valor da condenação, nos termos do artigo 85, §2º, do CPC.

Ante o exposto, **DÁ-SE PROVIMENTO** ao recurso da autora.

ACHILE ALESINA

Relator



Voto nº 40908
Apelação Cível nº 1022400-97.2024.8.26.0309
Comarca: Jundiaí
Apelante: Sandra Mara Mantovani da Rosa
Apelado: Banco Bradesco S/A

Declaração de Voto divergente ao de nº 40.236 do Desembargador

Achile Alesina

Respeitado o entendimento do douto relator sorteado, ousou divergir pelos motivos delineados a seguir.

Na exordial, a própria recorrente confessa que, no dia 04/03/2024, por volta das 13h30, “foi surpreendida com uma ligação de uma pessoa que identificou-se como sendo da sua agência do Bradesco, fornecendo os números dos seus documentos pessoais e explicou no sentido de que havia um Pix pendente no valor de R\$ 29.980,00 (vinte e nove mil, oitocentos e oitenta reais) e se não reconhecesse a operação, a mesma deveria clicar sim, pelo aplicativo BIA Eletrônica, para que o pix não fosse autorizado, permanecendo em ligação durante algum tempo para que ela procedesse o cancelamento, pois não havia efetuado a transferência”.

Da cuidadosa análise dos autos, verifica-se que não há prova alguma de que alguém tivesse conhecimento dos dados pessoais da recorrente, e muito menos de que o banco ou seus prepostos os tenham divulgado.

Ainda, é público e notório que não existe nenhum aplicativo “Bia eletrônica” para clicar no site ou no aplicativo do Bradesco que sirva para cancelar suposto pix pendente.

Prossegue a recorrente: “Em seguida, no mesmo telefone celular, recebeu por mensagem, como se fosse a BIA Eletrônica para que ela seguisse com o atendimento, obedecendo os seus comandos para o cancelamento da operação.”

Evidente que, ao seguir os procedimentos indicados pelo criminoso, realizou a transação fraudulenta.

Mas não é só, a incauta autora continua a narrar suas falhas na guarda de senha e aplicativo, e do próprio sigilo bancário:



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

“Em uma segunda ligação, a atendente novamente queria a autorização para o cancelamento de mais um pix, explicando que o gerente da conta estava sendo investigado por fraude em contas da sua agência e seria este o motivo das ligações.”

Tudo absolutamente irreal, e, assim, insuficiente para ludibriar qualquer pessoa minimamente atenta.

Nesse sentido, temos que o conceito de **homem médio** é uma figura jurídica usada para avaliar a conduta das pessoas em situações de responsabilidade civil, funcionando como padrão de razoabilidade e cautela quando se avalia a responsabilidade da vítima em casos de fraude, verificando-se se ela agiu com a diligência esperada de uma pessoa comum, prudente e atenta.

Assim, o “homem médio” representa um padrão de comportamento esperado de alguém razoável, prudente e diligente em determinadas circunstâncias.

Ou seja, não se analisa a conduta da vítima ou do agente com base em suas características pessoais, mas sim em comparação com o que seria esperado de uma pessoa comum, com senso médio de cautela.

Quando se trata de fraude, especialmente em relações de consumo ou operações financeiras, a responsabilidade da vítima é analisada à luz desse padrão do homem médio, exigindo-se que observe o **dever de cautela**, esperando-se que a vítima adote medidas mínimas de segurança, como não fornecer senhas a terceiros, desconfiar de ofertas muito vantajosas, verificar a autenticidade de sites e mensagens etc.

Se a vítima agiu com negligência, forneceu dados sigilosos e/ou realizou transferências após liberar o bloqueio da transação pelo banco, não tem direito de terceirizar o prejuízo que permitiu instalar, ausente falha na prestação de serviço.

Se a recorrente tinha crédito e operou dentro dos seus limites, se seguiu instruções de criminosos, não há falha, vício ou defeito do serviço, mas culpa da própria vítima, aliada ao dolo de terceiro.

Público e notório que banco algum faz tais ligações, quando muito, para confirmar operação feita pelo cliente, mas nada como ditar procedimentos em aplicativo de clientes.

Por mais que a recorrente alegue que não entregou a senha, tampouco negou ter realizado a transferência pix para conta de terceiro da qual se queixa.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Aliás, na folha 04 da inicial, confessa de maneira expressa: “e a Requerente foi induzida a efetuar uma transferência bancária (pix) para conta corrente de terceiros junto ao banco Requerido, no valor de R\$ 29.980,00, no dia 04/03/2024, às 13:30”.

Diz que houve a comunicação ao banco destinatário do valor transferido imediatamente e boletim de ocorrência lavrado às 15:50 do mesmo dia, mas não provou. Tampouco comprovou que o tenha feito antes de os criminosos transferirem o dinheiro para outras contas que não aquela para a qual ela mesma transferiu.

No boletim de ocorrência policial (fls. 22/23) confessa com mais detalhes sua desídia e negligência:

“Dia 04/03/2024 por volta das 13:30 chegou uma mensagem no celular da bia eletrônica do Bradesco falando que tinha um pix agendado no nome de Tatiele Rafael de Lima com chave vinculada 5521982075966, e tinha uma mensagem do número 11 98736-1589 pedindo para autorizar e não bloquear a conta Com isso apertei o botão sim reconheço essa transação. Logo após o ocorrido apareceu mais um pix e, e depois foi bloqueada minha conta no Bradesco.”

Fez a transação e liberou o pix que o banco havia bloqueado.

Foi a própria apelante que fez tudo com o uso do aplicativo, aparelho habitual, sem questionar ultrapassar seus limites de crédito. Ainda, reitero que quando é o próprio titular da conta que realiza as operações, não cabe indagar se fora do limite, pois confirmou a transação que agora diz fraudulenta, a desbloqueando, apesar da cautela do banco.

Ela quem contratou e transferiu valores para outrem, não cabendo ao banco atuar como “babá digital” de ninguém e muito menos responder pela culpa exclusiva da vítima aliada ao dolo de terceiro, causa excludente do dever de indenizar.

No Código de Defesa do Consumidor, a responsabilidade do fornecedor é objetiva, ou seja, ele responde pelos danos causados independentemente de culpa. Contudo, existem hipóteses que excluem o dever de indenizar, previstas no art. 14, § 3º: O fornecedor só não será responsabilizado quando provar que o defeito inexistente e/ou há culpa exclusiva do consumidor e/ou há culpa exclusiva de terceiro.

Não há dever de indenizar quando o próprio consumidor dá causa ao dano, rompendo o nexos causal ou quando o dano decorre de ato intencional ou culposos de um terceiro, sem relação com o fornecedor segundo atual entendimento do Superior



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Tribunal de Justiça:

“O objetivo recursal é decidir se (i) o acórdão recorrido incorreu em violação do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, por suposta falha na prestação do serviço e responsabilidade objetiva em contexto de fraude com uso indevido de dados pessoais; (ii) incide a Súmula 479/STJ, relativa à responsabilidade por fortuito interno; (iii) há direito à inversão do ônus da prova e aplicação do Tema 1.061/STJ; e (iv) ficou configurado dissídio jurisprudencial sobre a validade de assinaturas eletrônicas impugnadas e a responsabilidade objetiva em fraudes digitais. A contratação eletrônica realizada com uso de CPF, telefone celular e e-mail pessoais da consumidora, autenticada em duas etapas e registrada por IP e e-mail vinculados à usuária, satisfaz os requisitos de validade previstos na Medida Provisória nº 2.200-2/2001 e no art. 104 do Código Civil, afastando a alegação de fraude ou defeito na prestação de serviço. Reconhecida a excludente do art. 14, § 3º, I, do CDC, inexistente dever de indenizar por ausência de comprovação de vício ou defeito de segurança na contratação, sendo inaplicável a Súmula 479/STJ na hipótese em que o fornecedor comprovou a regularidade da autenticação digital” (AREsp n. 2.860.019/MS, relator Ministro Moura Ribeiro, Terceira Turma, julgado em 9/12/2025, DJEN de 15/12/2025).

O Banco bloqueou a transação e a autora simplesmente desbloqueou a transferência pix que os criminosos estavam fazendo. Deste modo, tido por cumprido satisfatoriamente o dever de cautela com o bloqueio preventivo que a própria recorrente liberou.

Inacreditável que, depois disso, venha se dizer desentendida em relação ao pix, que confessou ter realizado ela mesma.

Em tais condições, não há que se escorar em suposta divergência de perfil, posto que ela realizou a transação, houve bloqueio pelo banco por estar fora do perfil/duvidosa a transação, e ela mesma a desbloqueou.

Não há dever de ressarcir a causadora do dano.

Voto de forma divergente para julgar totalmente improcedente o pedido com inversão das verbas de sucumbência.

MENDES PEREIRA
2º Desembargador



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Este documento é cópia do original que recebeu as seguintes assinaturas digitais:

Pg. inicial	Pg. final	Categoria	Nome do assinante	Confirmação
1	13	Acórdãos Eletrônicos	Achile Mario Alesina Junior	2F08B99A
14	17	Declarações de Votos	Mendes Pereira	2F286564

Para conferir o original acesse o site:

<https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sg/abrirConferenciaDocumento.do>, informando o processo 1022400-97.2024.8.26.0309 e o código de confirmação da tabela acima.