



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000199730**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1022689-47.2025.8.26.0001, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelado OSVALDO ROBERTO BORBA SILVA.

**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. 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, 10 de março de 2026.

**LUIS FERNANDO CAMARGO DE BARROS VIDAL**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



**Apelação nº 1022689-47.2025.8.26.0001 (Digital)**

**Apelante:** Banco Bradesco S/A

**Apelado:** Osvaldo Roberto Borba Silva

**Juíza sentenciante:** Dra. Fernanda de Carvalho Queiroz

**Comarca:** São Paulo

**Voto nº 34.812**

***Ementa:***

***Apelação. Contratos bancários. Golpe da falsa central de atendimento. Consumidor que, induzido a erro por pessoa que se passou por preposto da casa bancária, realizou os procedimentos solicitados por terceiro. Operações não reconhecidas pela parte autora, consistentes em empréstimo e operações Pix, realizadas na sequência. Fraude. Falha na prestação do serviço relativamente à segurança das informações. Responsabilidade objetiva doréus. Súmula nº 479 do STJ. Art. 14 do CDC. Inexistência de prova de culpa exclusiva da consumidora ou terceiro. Inexigibilidade das operações declarada. Danos materiais e morais configurados. Indenização por abalo moral mantida em R\$ 10.000,00 em razão das peculiaridades do caso, notadamente, a longa relação bancária entre as partes e o desvio produtivo do autor. Astreintes mantidas com observação. Sentença mantida. Recurso improvido.***

Vistos.

A r. sentença de págs. 411/422, 428 e 486/488, cujo relatório é adotado, julgou parcialmente procedente ação proposta por Osvaldo Roberto Borba Silva contra Banco Bradesco S/A, na qual a parte autora busca a reparação por danos materiais e morais em razão de ter sido vítima de golpe aplicado por falso preposto bancário, nos seguintes termos:

*Posto isso, **julgo PARCIALMENTE PROCEDENTES** os pedidos formulados pelo autor contra o **BANCO BRADESCO S/A**, com lastro no artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil, para: **a) declarar a inexigibilidade dos débitos oriundos das transações fraudulentas realizadas em 30/05/2025; b) condenar o réu ao pagamento de indenização por danos materiais no valor de R\$ 89.000,00 e da devolução de forma simples de parcelas que tenham sido debitadas em razão da operação fraudulenta de empréstimo, corrigidos monetariamente pelo IPCA/IBGE desde a data da propositura da ação e acrescido de juros moratórios conforme a taxa Selic deduzido o IPCA/IBGE, ambos incidentes desde a citação; c) condenar o réu ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00, corrigido monetariamente pelo IPCA/IBGE desde a data desta sentença e acrescido de juros moratórios conforme a taxa Selic deduzido o IPCA/IBGE, incidentes desde a citação. Torno definitiva a decisão que concedeu a tutela de urgência***

A casa bancária apela (págs. 492/502) a insistir na desproporcionalidade da multa cominatória, pois as astreintes diárias no valor de R\$ 2.000,00 com limite total de R\$ 100.000,00 é desproporcional e



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

não serve como estímulo para cumprimento de ordens judiciais. Pede a anulação da multa coercitiva, em razão de sua desproporcionalidade, bem como em razão de sua perda de objeto em decorrência do cumprimento de seu objetivo.

No mérito, aduz que não houve falha alguma na prestação dos serviços, pois a instituição financeira não integrou a cadeia causal do golpe, que foi executado exclusivamente por agentes externos, à sua revelia e sem qualquer utilização de suas estruturas internas. Pede o reconhecimento das excludentes de responsabilidade: culpa exclusiva de terceiro e da vítima, a afastar sua responsabilidade material e moral imputada na sentença

Argumenta que o sistema de segurança do Bradesco, que opera com mecanismos robustos de autenticação, foi acionado corretamente mediante a utilização das credenciais do próprio autor, o que atesta a regularidade técnica das operações perante a instituição.

Alternativamente, acaso mantida a sentença, pede a redução de sua condenação por danos morais.

O recurso foi processado e respondido (págs. 509/539).

É o relatório.

Nada obsta o conhecimento dos recursos.

O autor narra que é cliente da parte requerida e, no dia 30/5/2025, recebeu ligação de pessoa que se identificou como representante do réu, o que possibilitou ao terceiro fraudador acessar o aplicativo do banco e realizar transações bancárias impugnadas pela parte autora: duas transferências via PIX (R\$ 49.500,00 e R\$ 39.500,00), uma transferência TED (R\$ 18.177,57) e um empréstimo pessoal (R\$ 36.103,79), totalizando R\$ 125.103,79 (pág. 3).

Argumenta que as operações destoam de seu perfil e, ainda assim, nada ou quase nada fez a casa bancária para evitar os prejuízos, pois, após constatar as movimentações, o autor dirigiu-se à agência bancária, onde foi orientado sobre tratar-se de golpe, tendo o banco estornado apenas a operação TED (pág. 4).

Para conferir verossimilhança às suas alegações o autor carrou ao processo: cópia do boletim de ocorrência (pág. 65/67) tão logo percebeu ter sido vítima de golpe, contestação das operações ao réu (pág. 70) com ciência da gerente (págs. 71/76), extratos bancários e das operações Pix (págs. 77/82), demonstração de que as operações destoam de seu perfil habitual (págs. 83/93), comprovante de relação bancária antiga entre as partes (págs. 94/97), comprovação de uso de limite de cheque especial pelo autor (págs. 105/108), negativa do réu em resolver a questão na via administrativa (págs. 114/117).

A parte requerida, por sua vez, alega que não houve falha na sua prestação de serviços e atribui a culpa pelo incidente exclusivamente à parte autora e aos terceiros fraudadores. Pois bem.

De acordo com a Súmula nº 297 do E. Superior Tribunal de Justiça: *O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras.*

Dessa forma, o caso deve ser solucionado à luz do Código de Defesa do Consumidor, notadamente em razão da vulnerabilidade técnica e informacional da parte autora perante a instituição financeira, que implica na inversão do ônus probatório (art. 6º, VIII, do CDC).

Extrai-se dos autos que o golpe teve nascedouro em razão de conhecimento de dados prévios da parte autora e da linha informada de seu celular e, como o autor não conseguiu resolver a questão na via administrativa, viu-se obrigado a ajuizar a presente ação para buscar

a declaração de nulidade das referidas operações, reparação por danos materiais, decorrentes das operações efetuadas contra sua vontade pelo terceiro fraudador, e por danos morais.

Ora, é fato incontroverso que a parte autora foi vítima de fraude porque houve manejo de sua conta por terceiro e, assim, a parte requerida deverá suportar as consequências decorrentes do fortuito interno (vazamento de dados do cliente), nos termos da Súmula nº 479 do C. STJ e dos arts. 8º e 14 do CDC.

E a razão disto está na posse das informações bancárias do autor pelo terceiro que aplicou o golpe, o que permite reconhecer a falha do serviço bancário, registrando-se também a falha da instituição financeira ao permitir operações destoantes do perfil da autora em curto lapso temporal.

A tais fundamentos, acresça-se que eventual culpa concorrente da parte autora não elide a responsabilidade objetiva do banco nos termos do CDC, conforme os ensinamentos de Bruno Miragem<sup>1</sup>:

*Trata-se, como se deduz, de outra hipótese de rompimento do nexa 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*

<sup>1</sup> 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).

*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 imprudência<sup>2</sup>.*

Corrobora a solução ora adotada o seguinte precedente do C. STJ<sup>3</sup>, a orientar sobre o dever de segurança nas operações bancárias e notadamente com relação às movimentações vultosas que destoam do perfil habitual do consumidor:

*5. O dever de qualidade dos fornecedores de serviço divide-se em dever de adequação e dever de segurança. O dever de adequação é a exigência de que os produtos e serviços sirvam aos fins que legitimamente deles se esperam. A seu turno, o dever de segurança consiste na exigência de que produtos ou serviços ofertados no mercado ofereçam a segurança esperada, ou seja, não tenham por resultado a causação de dano aos consumidores tomados individual ou coletivamente.*

*6. O dever de segurança é noção que abrange*

---

<sup>2</sup> As notas de rodapé constantes do original foram suprimidas.

<sup>3</sup> RECURSO ESPECIAL Nº 2.052.228 - DF (2022/0366485-2); Relatora Ministra Nancy Andrighi.

*tanto a integridade psicofísica do consumidor, quanto sua integridade patrimonial. Note-se que o art. 8º do CDC admite que se coloquem no mercado apenas produtos e serviços que ofereçam riscos razoáveis e previsíveis, isto é, que não sejam excessivos ou potencializados por falhas na atividade econômica desenvolvida pelo fornecedor (MIRAGEM, Bruno. Tendências da responsabilidade das instituições financeiras por danos ao consumidor. Revista de Direito do Consumidor. Col. 87, 2013, p. 51-91).*

*7. Como consequência, é 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.*

*8. A constatação de possíveis fraudes engloba atenção, por exemplo, aos limites para transações por meio de cartão de crédito, ao valor da compra efetuada, à frequência de utilização do montante disponível, ao perfil de uso do correntista, entre outros elementos que, de forma conjugada, tornam possível ao fornecedor do serviço identificar se determinada transação deve ou não ser validada.*

*9. Veja-se que, nas fraudes e nos golpes de engenharia social, geralmente são efetuadas diversas operações em sequência, num curto intervalo de tempo e em valores elevados. Em razão desta combinação de fatores, as transações feitas por criminosos destoam*

completamente do perfil do consumidor e, portanto, podem – e devem – ser identificadas pelos bancos.  
(grifamos)

Assim, de forma inegável, houve vazamento ou uso indevido de dados da cliente, o que obriga o banco a comprovar a inexistência de culpa própria, o que não logrou nos autos.

Destaque-se, ainda, que o banco apelado sequer trouxe aos autos qualquer prova documental a corroborar a regularidade das operações impugnadas, nem mesmo a adequação delas ao perfil do consumidor e a higidez do sistema de segurança.

Assim, reconhecida a falha na prestação do serviço oferecido pelo banco, deve ser declarada a nulidade das operações impugnadas na inicial, devendo o réu suportar os prejuízos sofridos pela parte autora delas decorrentes.

Nesse sentido é o entendimento desta 14ª Câmara de Direito Privado em casos análogos:

*APELAÇÃO - AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C.C. INDENIZATÓRIA - GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO - SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA - RECURSO - PIX E EMPRÉSTIMO FRAUDULENTOS - AUSÊNCIA ABSOLUTA DE PROVA DE REGULARIDADE DAS TRANSAÇÕES - RESPONSABILIDADE OBJETIVA - SÚMULA 479 DO STJ - RESSARCIMENTO DEVIDO - DANOS MORAIS - CARACTERIZAÇÃO - RECUSA ADMINISTRATIVA DE SOLUÇÃO DA QUESTÃO - DESVIO PRODUTIVO - INDENIZAÇÃO DEVIDA - JUROS DE MORA - CÔMPUTO A PARTIR DA*

**CITAÇÃO - FALHA CONTRATUAL DE SEGURANÇA - ARTIGO 405 DO CC - RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.** (TJSP; Apelação Cível nº 1000787-36.2023.8.26.0477; Relator: Carlos Abrão; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Foro de Praia Grande - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 26/04/2024; Data de Registro: 26/04/2024).

*Ação de obrigação de fazer, cumulada com indenização por danos materiais e morais e pedido de tutela de urgência - Sentença de improcedência - Golpe da falsa central de atendimento - Transferência via PIX e compras em cartão de crédito realizadas por falsário por meio do aplicativo do banco - SMS enviado por fraudadores informando a existência de transação não autorizada, orientando a autora a ligar para 0800 falso - Dados bancários fornecidos pela demandante - Falha no sistema de proteção do banco evidenciada - Transações financeiras que destoam do perfil as cliente - Aplicabilidade, no caso, do Código de Defesa do Consumidor - Súmula n. 297 do E. Superior Tribunal de Justiça - Ônus probatório que impunha ao réu demonstrar a ausência de falhas na prestação de seus serviços, do qual não se desincumbiu - Responsabilidade deste que deve ser reconhecida - Demandante que faz jus à restituição integral dos valores indevidamente retirados de sua conta corrente - Aplicabilidade da Teoria do risco da atividade - Dano moral também configurado, notadamente diante do apontamento do nome da autora nos órgãos de proteção ao crédito - Sentença reformada para julgar a ação parcialmente procedente - Recurso da autora*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*provido.* (TJSP; Apelação Cível nº 1023715-35.2023.8.26.0071; Relator: Thiago de Siqueira; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Foro de Bauru - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 22/03/2024; Data de Registro: 22/03/2024).

Assim, fica mantida a procedência da pretensão declaratória de inexigibilidade das operações nos termos requeridos na inicial (pág. 446) acolhendo-se, como consequência, a pretensão indenizatória por dano material apresentada pela parte autora, que deverá ser reembolsado à autora pela forma simples (págs. 446/447).

No que diz respeito à pretensão de indenização por danos morais, inegável que os transtornos sofridos pela parte autora ultrapassam o mero dissabor ou aborrecimento, diante da falha na prestação do serviço bancário, o que intensifica o sentimento de vulnerabilidade e desproteção da consumidora, causando-lhe angústia e desvio produtivo para resolver a questão.

Assim, à luz do art. 5º, incisos V e X, da CF, do art. 6º, inc. VI, do CDC e dos arts. 186 e 927 do CC, mantenho a condenação da parte requerida em R\$ 10.000,00 a título de danos morais, pois as falhas de segurança do banco restaram comprovadas e além disso o próprio banco reconheceu a anomalia ao estornar a primeira TED suspeita e mesmo diante desse claro indicativo de fraude não reverteu as operações subsequentes, todas de altíssimo valor e completamente destoantes do perfil do seu correntista idoso (72 anos) de longos anos.

Assim, por todos esses fundamentos, tenho que o valor indenizatório dos danos morais revela-se adequado para a reparação, levando-se em consideração as especificidades do caso acima indicadas, os precedentes da Câmara, as condições sociais e econômicas das partes, o

ilícito, os danos sofridos, a inexistência de enriquecimento sem causa da parte autora e o impacto gerado à parte requerida para dissuadi-las de práticas tais quais a relatada nos autos.

Para a atualização da condenação, deve incidir a correção monetária, para os danos materiais a partir da data de cada desembolso (Súmula 43, STJ) e os danos morais desde o arbitramento (Súmula 362, STJ), e os juros de mora a partir da citação, observando-se a taxa Selic, calculados nos termos vigentes dos artigos 389 e 406 do Código Civil<sup>4</sup>.

Por fim, como se extrai do relatório, discorda o réu das astreintes, arbitradas em 30 de julho de 2025 (pág. 136), para o banco se abster de cobranças, lançamento de encargos ou juros relativos às transações discutidas nos autos, bem como de proceder à inscrição do nome do autor em cadastros restritivos de crédito ou promover protestos derivados dos débitos questionados, até o trânsito em julgado da demanda, ratificadas pela r. sentença à págs. 447.

A meu ver as astreintes diárias no valor de R\$ 2.000,00 com limite de R\$ 100.000,00 não comportam, por ora, qualquer redução porque, ao que parece, a prova dos autos evidencia o descumprimento da ordem judicial (págs. 450/474) por um período prolongado (págs. 519 e ss), a denotar flagrante descaso da casa bancária com relação à decisão judicial de pag. 136 e com o autor, que é seu cliente há 44 anos do réu, desde 1982 (págs. 94/97).

E conforme asseverado em sede de cognição sumária, nos autos do agravo interno nº 2266806-28.2025.8.26.0000/50000, cabe ao devedor cumprir o julgado, e não tumultuar e acresço que, se cumpriu o

---

<sup>4</sup> 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 n. 2.059.743/RJ, relator Ministro Antonio Carlos Ferreira, Quarta Turma, julgado em 11/2/2025, DJEN de 20/2/2025; REsp n. 1.463.777/MG, relator Ministro Marco Buzzi, Quarta Turma, julgado em 13/10/2020, DJe de 16/10



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

julgado, não incidirá a multa, obviamente.

A matéria, contudo, deverá ser melhor examinada em sede de cumprimento de sentença e, se o caso, pode ser revista nos termos do art. 537, §1º, do CPC.

Nessas circunstâncias, com tais fundamentos, o apelo não pode ser provido, conforme acima especificado.

Diante do ora decidido e sucumbente a parte requerida<sup>5</sup>, esta deverá arcar com o pagamento das custas e despesas processuais, bem como dos honorários advocatícios sucumbenciais, que majoro para 15% (pág. 422) nos termos do §2º do art. 85 do CPC e das regras do Tema Repetitivo nº 1.076 do STJ.

Ante o exposto, o voto é pelo improvimento do recurso da autora.

**LUÍS FERNANDO CAMARGO DE BARROS VIDAL**

**Relator**

---

<sup>5</sup> Rememore-se o teor da Súmula nº 326 do STJ: “*Na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca*”.