



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000333677

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1023591-49.2025.8.26.0114, da Comarca de Campinas, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelada MARIA TERESA CEREGATTI.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo 4.0-T. II (DP2) 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 AFONSO BRÁZ (Presidente sem voto), GUILHERME SANTINI TEODORO E JOÃO BATT AUS NETO.

São Paulo, 14 de abril de 2026.

MARCIO BONETTI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1023591-49.2025.8.26.0114

Apelante: Banco Bradesco S/A
Apelado: Maria Teresa Ceregatti
Comarca: Campinas
Voto nº 0762

Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR E BANCÁRIO. APELAÇÃO CÍVEL. FRAUDE BANCÁRIA. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. CONTRATAÇÃO FRAUDULENTA DE EMPRÉSTIMOS E TRANSAÇÕES ATÍPICAS EM CARTÃO DE CRÉDITO. FALHA NO SISTEMA DE SEGURANÇA E NO MONITORAMENTO DE OPERAÇÕES. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. FORTUITO INTERNO. NULIDADE DOS CONTRATOS E INEXIGIBILIDADE DOS DÉBITOS. RESTITUIÇÃO DE VALORES. AUSÊNCIA DE ENRIQUECIMENTO SEM CAUSA DA CONSUMIDORA. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO DESPROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1- Apelação cível interposta por instituição financeira contra sentença que julgou parcialmente procedente ação declaratória de inexistência de débitos cumulada com restituição de valores, para declarar a nulidade de operações bancárias realizadas mediante fraude — consistentes em compra realizada em cartão de crédito e contratação de empréstimos nas modalidades crédito parcelado, crédito pessoal e empréstimo consignado —, reconhecer a inexigibilidade dos respectivos débitos e condenar o banco à restituição das quantias debitadas da conta da autora.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2- Há duas questões em discussão: (i) definir se as operações bancárias realizadas após contato de fraudadores com a autora configuram culpa exclusiva da consumidora ou falha na prestação do serviço bancário apta a ensejar a responsabilidade objetiva da instituição financeira; (ii) estabelecer se, declarada a nulidade das contratações, seria devida a restituição ao banco dos valores creditados na conta da autora a título de empréstimo.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3- A relação jurídica entre as partes é de consumo, aplicando-se o Código de Defesa do Consumidor às instituições financeiras, que respondem objetivamente pelos danos decorrentes de falha na prestação do serviço.

4- Fraudes bancárias praticadas por terceiros mediante utilização de dados do consumidor, no contexto do chamado

"golpe da falsa central de atendimento", constituem fortuito interno inerente ao risco da atividade financeira.

5- A dinâmica dos fatos revela sucessivas falhas no sistema de segurança da instituição financeira, evidenciadas pela contratação simultânea de diversos empréstimos e pela realização de transferências vultosas em curtíssimo intervalo temporal, incompatíveis com o perfil financeiro da consumidora.

6- A alegação de regularidade das transações com uso de senha, token e biometria facial não se sustenta quando a instituição financeira não apresenta registros técnicos aptos a comprovar a efetiva autenticidade das operações, como logs de acesso, dados de geolocalização, endereço IP ou identificação do dispositivo utilizado.

7- Sistemas antifraude eficazes devem detectar e bloquear operações manifestamente atípicas, sendo a ausência desse monitoramento indicativa de defeito na prestação do serviço bancário.

8- A responsabilidade civil do banco decorre da teoria do risco do empreendimento, impondo-lhe o dever de suportar os prejuízos decorrentes de operações fraudulentas praticadas por terceiros no âmbito de sua atividade.

9- Inexiste enriquecimento sem causa da consumidora quando demonstrado que os valores oriundos dos empréstimos fraudulentos apenas transitaram por sua conta bancária, sendo imediatamente transferidos a terceiros pelos fraudadores.

10- Nessas circunstâncias, o prejuízo material deve ser suportado integralmente pela instituição financeira, que falhou no dever de segurança e vigilância das operações realizadas em sua plataforma.

IV. DISPOSITIVO E TESE

11- Recurso desprovido.

Tese de julgamento:

1- As instituições financeiras respondem objetivamente pelos prejuízos decorrentes de fraudes bancárias praticadas por terceiros, por se tratar de fortuito interno inerente ao risco da atividade econômica.

2- A mera alegação de autenticação por senha, token ou biometria não comprova a regularidade das operações quando ausentes registros técnicos capazes de demonstrar a efetiva participação do consumidor nas transações.

3- Não há enriquecimento sem causa do consumidor quando os valores oriundos de empréstimos fraudulentos apenas transitam por sua conta e são imediatamente desviados por terceiros.

Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 6º, VIII, e 14; CC, arts. 389, 406 e 884; CPC, arts. 995, parágrafo único, 1.012, §3º, e 85, §11.

Jurisprudência relevante citada: STJ, REsp nº 1.199.782/PR, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, 2ª Seção, j. 12.09.2011; STJ, Súmulas 297 e 479.

VISTOS.

Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença de fls. 312/316, cujo relatório se adota, com o seguinte dispositivo: "*Ante o exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE a pretensão formulada por MARIA TERESA CEREGATTI em face de BANCO BRADESCO S.A., e o faço com resolução do mérito, nos termos do art. 487, I, do Código de Processo Civil, para: i) CONFIRMAR a tutela de urgência concedida (fls. 111/113); ii) DECLARAR a inexigibilidade dos seguintes débitos: a) a compra lançada na fatura do cartão de crédito com a nomenclatura "IPG*PayPay", no valor de R\$ 16.840,25 ; b) o contrato de "Crédito Parcelado" nº 528854347 ; c) o contrato de "Crédito Pessoal - Lime" nº 528886810 ; e d) o contrato de "Empréstimo Consignado INSS" nº 52888364; iii) CONDENAR o réu a restituir à autora o valor de R\$ 519,35, bem como eventuais outras quantias comprovadamente debitadas em decorrência dos negócios jurídicos ora declarados nulos, com correção monetária a partir de cada desembolso e juros de mora a contar da citação. A correção monetária e os juros de mora incidirão nos termos dos arts. 389 e 406 do Código Civil, observadas, quando aplicáveis, as alterações introduzidas pela Lei nº 14.905/2024, da seguinte forma: i) Até 29/08/2024 (dia anterior à entrada em vigor da Lei nº 14.905/2024), a correção monetária será apurada com base na Tabela Prática do E. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo e os juros de mora serão de 1% ao mês; ii) A partir de 30/08/2024 (início da vigência da Lei nº 14.905/2024), aplicam-se os seguintes critérios: a) quando houver apenas correção monetária, será utilizado o IPCA-IBGE; b) quando houver apenas juros de mora, será utilizada a taxa SELIC, deduzido o IPCA-IBGE; c) quando houver simultaneamente correção monetária e juros de mora, será aplicada a taxa SELIC. Sucumbente a parte autora em parte mínima do pedido, arcará a parte ré com as custas e despesas despendidas, além dos honorários advocatícios da parte contrária, que fixo em 10% sobre o valor da causa."*

Inconformado, recorre o réu (fls. 320/338), sustentando: *(i)* que a autora agiu com desídia e culpa exclusiva, ao clicar em atalho desconhecido recebido por mensagem de texto, fornecendo voluntariamente seus dados pessoais e senhas aos fraudadores; *(ii)* que todas as transações, incluindo as contratações de empréstimos e a compra no cartão de crédito via carteira digital, foram realizadas mediante autenticação regular, com uso de senha pessoal, token e biometria facial, o que afasta qualquer alegação de falha sistêmica ou defeito na prestação dos serviços bancários; *(iii)* que a instituição financeira não possui qualquer obrigação legal ou contratual de monitorar o perfil de consumo de seus clientes ou de bloquear preventivamente operações atípicas, tratando-se de mera faculdade discricionária do banco; *(iv)* que a situação narrada nos autos configura fortuito externo, inviabilizando a aplicação do entendimento consolidado na Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça; *(v)* que não há qualquer prova de que o vazamento de dados da

consumidora tenha ocorrido a partir dos sistemas da instituição financeira, atribuindo a responsabilidade pela captura das informações à própria engenharia social sofrida pela vítima; e (vi) que, havendo a declaração de nulidade dos contratos, a autora deveria restituir os valores creditados em sua conta, sob pena de enriquecimento sem causa, inexistindo dever do banco de reparar danos materiais.

Dessa forma, pugna pela concessão de efeito suspensivo ao recurso e, no mérito, pelo seu provimento integral, a fim de reformar a sentença e julgar totalmente improcedentes os pedidos formulados na petição inicial, com a inversão dos ônus de sucumbência.

Recurso bem processado, com contrarrazões da autora às fls.339/340.

É o relatório.

PASSO A VOTAR.

De início, indefiro o pedido de atribuição de efeito suspensivo ao recurso de apelação interposto pelo réu.

O Código de Processo Civil admite a concessão desse efeito em caráter excepcional, desde que demonstradas, de forma cumulativa, a probabilidade de provimento do recurso e o risco de dano grave ou de difícil reparação decorrente da eficácia imediata da decisão recorrida, nos termos dos artigos 1.012, § 3^o, e 995², parágrafo único.

No caso, o pedido foi formulado nas próprias razões recursais, quando o recurso já se encontrava apto a julgamento por este Colegiado. Verifica-se, portanto, a superveniência da perda de objeto da medida, pois a análise sumária exigida para o deferimento do efeito suspensivo confunde-se, neste momento, com o exame do mérito recursal.

¹ Art. 1.012. A apelação terá efeito suspensivo. [...]. § 3^o O pedido de concessão de efeito suspensivo nas hipóteses do § 1^o poderá ser formulado por requerimento dirigido ao: I - tribunal, no período compreendido entre a interposição da apelação e sua distribuição, ficando o relator designado para seu exame prevento para julgá-la; II - relator, se já distribuída a apelação. [...].

² Art. 995. Os recursos não impedem a eficácia da decisão, salvo disposição legal ou decisão judicial em sentido diverso. Parágrafo único. A eficácia da decisão recorrida poderá ser uspensa por decisão do relator, se da imediata produção de seus efeitos houver risco de dano grave, de difícil ou impossível reparação, e ficar demonstrada a probabilidade de provimento do recurso.

Além disso, as alegações genéricas de risco financeiro institucional, desacompanhadas de prova concreta de abalo irreversível às finanças de instituição bancária de grande porte, não evidenciam o perigo de dano exigido pela legislação processual.

Superada essa questão, passo ao exame do mérito.

A relação mantida entre as partes é de consumo, o que atrai a incidência do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90), conforme já assentado pelo Colendo Superior Tribunal de Justiça, cuja Súmula nº 297 estabelece que "***O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras***". A autora é manifestamente hipossuficiente técnica e economicamente em face do réu, o qual exerce uma atividade de risco e lucrativa no mercado financeiro, submetendo-se à responsabilidade objetiva prevista no art. 14 do CDC, pela falha na prestação de seus serviços.

No caso dos autos, a dinâmica dos fatos evidencia uma sucessão de falhas na prestação do serviço pelo banco réu, que resultaram em prejuízo financeiro para a consumidora.

O golpe teve início com o envio de uma mensagem de texto e evoluiu para uma ligação telefônica, na qual a suposta representante do banco possuía informações pessoais e bancárias detalhadas e sigilosas da correntista. A precisão dos dados apresentados pelos criminosos foi determinante para levar a vítima a acreditar que, de fato, estava em contato com o setor de segurança da instituição financeira.

O réu, ora apelante, tenta atribuir à própria autora a responsabilidade pela obtenção dessas informações. Contudo, não apresentou qualquer elemento técnico capaz de afastar a forte presunção de que tais dados sensíveis tenham sido obtidos a partir de seus próprios bancos de dados, o que indica falha no cumprimento dos deveres de proteção e segurança exigidos pelo ordenamento jurídico.

A falha sistêmica da instituição financeira torna-se ainda mais evidente ao se analisar a natureza e o volume das operações realizadas pelos fraudadores.

Em intervalo de tempo extremamente curto, a conta de uma consumidora com histórico de movimentação restrita foi utilizada para a contratação



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

simultânea de três empréstimos, que totalizaram mais de R\$ 62.000,00 (fls. 36). Logo após a liberação do crédito, os fraudadores realizaram seis transferências de valores elevados e sucessivas para beneficiários completamente estranhos ao histórico da cliente, inclusive para corretoras de câmbio destinadas à remessa de valores ao exterior (fls. 34/35). Paralelamente, o cartão de crédito da autora foi utilizado em uma única compra no expressivo valor de R\$ 16.840,00.

A tese defensiva de que a instituição financeira não teria o dever de monitorar o perfil de consumo do cliente e bloquear transações atípicas contraria diretamente o dever de segurança previsto na legislação consumerista. Um sistema antifraude que não detecta nem bloqueia uma anomalia transacional dessa magnitude revela-se, sob os aspectos jurídico e técnico, falho, omissivo e defeituoso.

A alegação de culpa exclusiva da vítima, baseada no argumento de que as operações foram validadas mediante senha, token e biometria facial, não é suficiente para afastar a responsabilidade do prestador de serviço.

A instituição bancária, que detém o domínio técnico e tecnológico da operação, tem o dever de demonstrar, de forma detalhada, as circunstâncias digitais dessas autorizações. Contudo, o réu não juntou aos autos qualquer relatório técnico, registros de sistema (logs), dados de geolocalização, endereços de rede (IP) ou identificação do dispositivo (Device ID) que comprovassem que as transações partiram do aparelho celular habitualmente utilizado pela autora ou que os mecanismos de autenticação ocorreram em ambiente livre de irregularidades.

A mera alegação genérica apresentada na contestação e reiterada nas razões recursais é insuficiente para desincumbir o réu do ônus probatório que lhe compete.

Conforme entendimento consolidado na doutrina e na jurisprudência, a responsabilidade das instituições financeiras rege-se pela teoria do risco do negócio. Assim, os prejuízos decorrentes de operações realizadas por terceiros não autorizados constituem risco inerente à atividade bancária e devem ser suportados pelo fornecedor do serviço.

O Superior Tribunal de Justiça, em âmbito nacional e pela

sistemática dos recursos repetitivos, uniformizou o entendimento de que *"as instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros, como, por exemplo, abertura de conta corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno."* (REsp nº 1.199.782-PR, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, 2ª Seção, j. 12-09-2011).

Esse entendimento foi consolidado na Súmula 479 do STJ, a qual dispõe: *"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 desse contexto, agiu corretamente o juízo de primeiro grau ao reconhecer a responsabilidade do réu e determinar que arque com os prejuízos materiais suportados pela autora.

Esse entendimento, ademais, está em consonância com precedentes desta Egrégia Turma, bem como das demais Turmas e Câmaras deste Egrégio Tribunal Bandeirante, conforme demonstram os julgados a seguir colacionados:

"DIREITO DO CONSUMIDOR E BANCÁRIO. APELAÇÃO CÍVEL. FRAUDE BANCÁRIA. EMPRÉSTIMOS CONSIGNADOS E CARTÕES DE CRÉDITO CONTRATADOS MEDIANTE GOLPE DA FALSA CENTRAL. FORTUITO INTERNO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. NULIDADE CONTRATUAL. RESTITUIÇÃO DE VALORES. COMPENSAÇÃO COM ABATIMENTO DO MONTANTE DESVIADO VIA PIX. DANO MORAL AFASTADO. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. I. CASO EM EXAME. 1- Apelação interposta pelo réu contra sentença que julgou procedentes os pedidos iniciais em ação declaratória de nulidade de contratos bancários cumulada com restituição de valores e indenização por danos morais, para declarar a nulidade de contratos de empréstimo consignado e de cartão de crédito consignado firmados mediante fraude, condenar a instituição financeira à restituição dos valores descontados e ao pagamento de indenização por dano moral, bem como determinar a restituição recíproca dos valores, com abatimento do montante transferido a fraudadores e não recuperado. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO. 2- Há três questões em discussão: (i) definir se a fraude decorrente do chamado "golpe da falsa central", com contratação de empréstimos e transferências via PIX, configura fortuito interno apto a ensejar a responsabilidade objetiva da instituição financeira; (ii) estabelecer se é devida a condenação ao pagamento de indenização por danos morais diante das circunstâncias do caso concreto; (iii) determinar se a compensação dos valores deve abranger integralmente o crédito liberado ou

admitir o abatimento do montante transferido aos fraudadores e não recuperado. III. RAZÕES DE DECIDIR. 3- A relação jurídica entre as partes é de consumo, aplicando-se o Código de Defesa do Consumidor às instituições financeiras, que respondem objetivamente pelos danos decorrentes de falha na prestação do serviço. 4- Fraudes bancárias praticadas por terceiros mediante utilização de dados do consumidor constituem fortuito interno, inerente ao risco da atividade econômica desenvolvida pelo banco, não afastando o nexo causal. 5- A sequência de operações atípicas, em curtíssimo lapso temporal, incompatíveis com o perfil financeiro da consumidora aposentada e de baixa renda, evidencia falha no dever de segurança e de monitoramento das transações pela instituição financeira. 6- A simples alegação de uso de senha pessoal em ambiente eletrônico não comprova a autoria das operações pela consumidora, especialmente na ausência de registros técnicos robustos de autenticação. 7- A concessão do crédito e a imediata transferência dos valores via PIX integram uma única cadeia de eventos fraudulentos, razão pela qual os valores desviados e não recuperados não podem ser imputados à consumidora, sob pena de transferência indevida do risco do empreendimento. 8- A recomposição material, com declaração de nulidade dos contratos e restituição recíproca dos valores, abatido o montante desviado aos fraudadores, é suficiente para restabelecer o equilíbrio patrimonial e observar o princípio da reparação integral. 9- A indenização por dano moral exige demonstração de ofensa relevante a direitos da personalidade, não se configurando automaticamente em hipóteses de fraude bancária. 10- A pronta suspensão dos descontos por tutela de urgência, a inexistência de inscrição em cadastros restritivos e a ausência de repercussão social relevante afastam a caracterização de dano moral indenizável no caso concreto. 11- A conduta da consumidora ao fornecer dados aos fraudadores, embora não configure culpa exclusiva, afasta a presunção de dano moral in re ipsa de intensidade suficiente a justificar a condenação extrapatrimonial. IV. DISPOSITIVO E TESE. 12- Recurso parcialmente provido. Tese de julgamento: 1- As instituições financeiras respondem objetivamente pelos prejuízos decorrentes de fraudes bancárias praticadas por terceiros, por se tratarem de fortuito interno inerente ao risco da atividade. 2- Em fraudes envolvendo contratação de empréstimos e imediata transferência dos valores a fraudadores, a restituição deve observar a compensação recíproca, com abatimento do montante desviado e não recuperado. 3- A indenização por dano moral em casos de fraude bancária exige demonstração de abalo extrapatrimonial relevante, não se configurando quando a recomposição material e a tutela jurisdicional tempestiva forem suficientes para mitigar os efeitos do ilícito. Dispositivos relevantes citados: CF/1988, art. 225; CDC, arts. 6º, VI, 14 e 42, parágrafo único; CPC, arts. 86, 98, §3º, e 487, I; CC, art. 945. Jurisprudência relevante citada: STJ, REsp nº 1.199.782/PR, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, 2ª Seção, j. 12.09.2011; Súmulas 297 e 479 do STJ; TJSP, Apelação Cível nº 1000515-40.2024.8.26.0531, Rel. Desª. Marcia Tessitore, j. 16.09.2025; TJSP, Apelação Cível nº 1001673-03.2024.8.26.0347, Rel. Des. João Battaus Neto, j. 29.05.2025; TJSP, Apelação Cível nº 1058508-19.2024.8.26.0506, Rel. Des. Israel Góes dos Anjos, j. 26.11.2025." (TJSP - Apelação Cível 1004145-21.2025.8.26.0127 - Núcleo 4.0-T. II (DP2) – Rel. Des.: Marcio Bonetti – j. 06/03/2026).

"CONTRATO BANCÁRIO. Empréstimo pessoal e conta corrente. Golpe da falsa central de atendimento. Sedizente preposto do banco que, valendo-se do número oficial da instituição financeira, entra em contato telefônico com a autora e, a pretexto de cancelar cartão de crédito, induz o fornecimento de senha pessoal e chave de segurança para contratação de empréstimos e transferência de valores para terceiros. Falha na prestação do serviço do banco por falta de medidas de segurança: vulnerabilidade do sistema bancário e ausência de bloqueio de transferências atípicas. Inexistência de culpa concorrente. Telefonema que partiu do número utilizado pela gerente da autora, a sugerir regularidade das orientações fornecidas. Responsabilidade objetiva e caso fortuito interno reconhecidos (Súmula 479 do STJ). Cancelamento dos empréstimos nulos. Danos patrimoniais evidenciados. Restituição do valor indevidamente transferido e eventuais prestações quitadas. Danos morais configurados. Restrição cadastral e violação da imagem da autora no mercado. Reparação arbitrada em R\$ 10.000,00 que se mostra excessiva e deve ser reduzida para R\$ 5.000,00. Correção de ofício do termo inicial de juros moratórios da condenação para evento danoso (Súmula 54 do STJ). Matéria de ordem pública. Apelação provida em parte com observação." (TJSP - Apelação Cível 1021070-10.2024.8.26.0004 - Núcleo 4.0-T. II (DP2) – Rel. Des.: Guilherme Santini Teodoro – j. 29/08/2025).

"DIREITO CIVIL E PROCESSUAL CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. RECURSO ADESIVO. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. REGULARIDADE DOS EMPRÉSTIMOS NÃO DEMONSTRADA. TRANSFERÊNCIAS ATÍPICAS REALIZADAS APÓS O CRÉDITO DOS VALORES RELATIVOS AOS MÚTUOS IMPUGNADOS. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. RESTITUIÇÃO DE PARCELAS DESCONTADAS DEVIDA. COMPENSAÇÃO DE VALORES AUTORIZADA. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. SENTENÇA MANTIDA. RECURSOS DESPROVIDOS. I. CASO EM EXAME 1. Recursos de apelação e adesivo interpostos pelas partes contra sentença que julgou parcialmente procedente a ação, declarando a inexigibilidade dos débitos referentes aos contratos de empréstimo e condenando o réu à restituição dos valores descontados da autora; rejeitados, contudo, os pedidos de restituição dos valores subtraídos da conta corrente e indenização por danos morais. II. QUESTÕES EM DISCUSSÃO 2. Há três questões em discussão: (i) aferir a responsabilidade da instituição financeira pela contratação fraudulenta de empréstimos e subsequentes transferências em nome da autora, no contexto do "Golpe da Falsa Central de Atendimento"; (ii) analisar o cabimento de indenização por dano material, consistente nos valores subtraídos da conta da autora; e (iii) verificar a ocorrência de dano moral indenizável. III. RAZÕES DE DECIDIR 3. A relação jurídica é de consumo (Súmula 297, STJ), implicando a responsabilidade objetiva da instituição financeira por falha na prestação do serviço (Art. 14, CDC). A fraude bancária constitui fortuito interno, inerente ao risco da atividade empresarial, atraindo a incidência da Súmula 479 do STJ. 4. Incidindo a inversão do ônus da prova (Art. 6º, VIII, CDC), cabia ao réu demonstrar a

regularidade das operações, o que não ocorreu, dado que a instituição financeira não apresentou elementos essenciais de segurança. 5. Tendo o réu falhado em comprovar a autenticidade das contratações e transferências destoantes do perfil da consumidora, resta configurada a falha no dever de segurança e na prestação do serviço, atraindo a responsabilidade pelo ilícito, a declaração de inexigibilidade dos empréstimos e a restituição dos valores descontados. 6. O montante total creditado na conta da autora pelo réu foi superior ao valor transferido pelos fraudadores, resultando em um saldo positivo (R\$ 4.783,18) em favor da correntista e afastando a indenização por danos materiais na forma pretendida. A condenação à restituição da integralidade do valor subtraído configuraria enriquecimento sem causa (Art. 884, CC), sendo devida, ao revés, a devolução do excedente pela autora, conforme determinado pelo Juízo de origem. 7. Dano moral não configurado. Embora o desconto indevido em verba alimentar, em regra, gere dano in re ipsa, as circunstâncias do caso afastam tal presunção. No caso, não houve prejuízo à subsistência, pois o valor transferido pelos golpistas não excedeu o montante creditado pelo réu na conta da autora, não havendo desfalque no patrimônio desta. A situação, embora indesejada, encontra-se na esfera do mero aborrecimento, pois a autora permaneceu na posse do saldo remanescente e fez uso deste. **IV. DISPOSITIVO** 8. *Recursos desprovidos.*" (TJSP - Apelação Cível 1013461-25.2024.8.26.0020 - Núcleo 4.0-T. IV (DP2) – Rel. Des^a: Rosana Santiso – j. 23/01/2026).

"AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE NEGÓCIO JURÍDICO E OPERAÇÕES BANCÁRIAS CUMULADA COM PEDIDO INDENIZATÓRIO A DANOS MATERIAIS E MORAIS - PRELIMINAR ARGUIDA NAS RAZÕES RECURSAIS - Ilegitimidade passiva do Banco réu - Rejeição - Questão que diz respeito ao mérito e, portanto, será objeto de devida apreciação no capítulo adequado - MÉRITO - Relação de consumo - Prestação de serviços bancários - Golpe do "falso funcionário" ou da "falsa central de atendimento" - Realização fraudulenta de empréstimo e transferências bancárias (Pix) - Sentença de procedência - Acerto - Falha de segurança nos serviços prestados pelo réu - Empréstimo não contratado pela autora - Operações que destoam de seu perfil como correntista - Fraude reconhecida - Inexistência do negócio jurídico e inexigibilidade da dívida envolvida - Nexo de causalidade - Responsabilidade objetiva da instituição financeira por fraudes ocorridas no âmbito de sua atuação (art. 14 do CDC) - Súmula 479 do C. STJ - Enunciado 14 da Turma Especial da Subseção II de Direito Privado deste E. TJSP - Precedentes do C. STJ, desta C. Câmara e deste E. TJSP - Inocorrência de fato exclusivo do consumidor (vítima) ou de terceiros (estelionatário) - RESSARCIMENTO DAS QUANTIAS TRANSFERIDAS - Cabimento - DANO MORAL configurado - Indenização fixada na r. sentença (R\$ 5.000,00) em quantia adequada para os fins a que se destina, capaz de servir à reparação da lesão imaterial, mostrando-se razoável à situação descrita nos autos - Sentença mantida - Honorários advocatícios - Majoração descabida da verba, nos termos do art. 85, § 11, do CPC (Tema 1059 do C. STJ), uma vez que já fixada em Primeiro Grau no patamar máximo legal



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

(20% do valor da condenação) - PRELIMINAR REJEITADA - RECURSO NÃO PROVIDO.
(TJSP - Apelação Cível 1002275-94.2024.8.26.0443 – 16ª Câmara de Direito Privado - Rel. Des. : Marcelo Ielo Amaro j. 05/03/2026).

Quanto ao pedido do réu para que, em caso de nulidade das transações, a autora seja compelida a devolver os valores dos empréstimos creditados em sua conta, a pretensão não merece acolhimento.

Os extratos bancários juntados aos autos demonstram com clareza que os valores dos mútuos fraudulentos apenas transitaram pela conta da consumidora, sendo imediatamente subtraídos pelos criminosos por meio de transferências sucessivas. A autora não usufruiu do crédito disponibilizado, razão pela qual não há que se falar em enriquecimento sem causa de sua parte.

O prejuízo material decorrente da falha de segurança na concessão de crédito a fraudadores, bem como da permissão de esvaziamento quase instantâneo da conta, deve ser suportado integralmente pelo réu, que falhou em seu dever de vigilância e de bloqueio de operações suspeitas.

Diante do exposto, **NEGO PROVIMENTO** à apelação interposta pelo réu.

Em atenção ao disposto no art. 85, § 11, do Código de Processo Civil, majoro os honorários advocatícios sucumbenciais devidos pelo réu ao patrono da autora para 12% sobre o valor da causa atualizado, considerando o trabalho adicional realizado em grau recursal.

Advirto as partes de que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais ou com caráter manifestamente infringente poderá ensejar a aplicação da multa prevista no art. 1.026, § 2º, do Código de Processo Civil.

É como voto.

MÁRCIO BONETTI
RELATOR