



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

Registro: 2026.0000085209

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1024894-35.2024.8.26.0114, da Comarca de Campinas, em que é apelante/apelado BANCO BRADESCO S/A, é apelado/apelante ANA ANDREIA DE MORAES GIMENEZ TEODORO (JUSTIÇA GRATUITA).

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 ao recurso do réu e deram provimento em parte ao da autora.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), EMÍLIO MIGLIANO NETO E JOSÉ MARCOS MARRONE.

São Paulo, 12 de fevereiro de 2026.

JORGE TOSTA
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



Apelação Cível nº 1024894-35.2024.8.26.0114

Apelante/Apelado: Banco Bradesco S/A

Apelado/Apelante: Ana Andreia de Moraes Gimenez Teodoro

Origem: Foro de Campinas/1ª Vara Cível

Juiz de 1ª instância: Marina Figueiredo Coelho

Relator: JORGE TOSTA

Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado

Voto nº 12546

*Apelação – Ação declaratória de inexistência de débitos cumulada com indenização por danos morais – Fraude bancária (“golpe da central de atendimento”) com contratação de empréstimos e transferências via PIX não reconhecidas – Sentença de procedência – Insurgência do réu – Não acolhimento – Relação de consumo – Responsabilidade objetiva da instituição financeira (art. 14 do CDC) – Fortuito interno (Súmula 479 do STJ) – Transações atípicas e incompatíveis com o perfil da correntista, sem adoção de mecanismos eficazes de monitoramento e bloqueio – Culpa exclusiva da vítima/terceiro não configurada – Danos morais caracterizados pela indevida negativação – Insurgência da autora – Acolhimento em parte – Majoração do dano moral para R\$ 10.000,00, com correção a partir do novo arbitramento (Súmula 362 do STJ) e juros desde o evento danoso (Súmula 54 do STJ) – Sentença mantida em parte – **RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.***

Trata-se de recursos de apelação interpostos contra a sentença de fls. 647/661, complementada pela decisão em embargos de declaração de fls. 725/726, da lavra da douta Juíza de Direito, Dra. Marina Figueiredo Coelho, da 1ª Vara Cível da Comarca de Campinas, que, em ação declaratória de inexistência de débitos cumulada com indenização por danos morais, julgou procedentes os pedidos



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

formulados na inicial para: i) declarar inexistentes e inexigíveis os empréstimos bancários de nº 382427 e 416734 e transações via PIX realizadas na conta bancária da autora em 06/05/2024, no valor total de R\$ 30.687,95 (trinta mil, seiscentos e oitenta e sete reais e noventa e cinco centavos), bem como os encargos e juros decorrentes dessas transações; ii) condenar o banco réu ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), com correção monetária a partir da publicação da sentença e juros de mora desde a citação; iii) condenar o réu ao pagamento de custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da condenação.

Recorre o réu Banco Bradesco S/A (fls. 671/685) a sustentar, em síntese, que: **a)** não houve qualquer irregularidade nas transações, que foram realizadas mediante aplicativo cadastrado pela autora, com duplo fator de autenticação; **b)** a autora deu causa ao golpe ao fragilizar suas credenciais a terceiros, seguindo orientações de pessoa desconhecida por livre e espontânea vontade; **c)** está caracterizada a culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, excludente de responsabilidade nos termos do art. 14, §3º, II do CDC; **d)** inexistente prova do nexo causal a comprovar falha na prestação de serviços; **e)** a autora não comprovou ter notificado prontamente o banco do ocorrido; **f)** não há prova de que as transações destoam do perfil de movimentação da conta; **g)** a condenação por danos morais é indevida; **h)** os juros moratórios somente devem incidir a partir da sentença ou do trânsito em julgado; **i)** deve ser afastada a aplicação de multa cominatória.

Propugna pela reforma integral da sentença para



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

julgar improcedentes todos os pedidos autorais, com condenação da autora ao pagamento de custas, despesas processuais e honorários advocatícios.

Recurso tempestivo. Preparo recolhido (fls. 686/687).

Contrarrazões a fls. 738/747.

Recorre a autora (fls. 699/716) a sustentar, em síntese, que: **a)** o valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) arbitrado a título de danos morais é irrisório e não cumpre sua finalidade reparatória e pedagógica, especialmente considerando o porte econômico do banco réu; **b)** o juiz *a quo* não estabeleceu equilíbrio entre a gravidade das consequências impostas à autora e a envergadura econômica do banco; **c)** mesmo após a concessão da liminar em 07/06/2024, o banco descontou indevidamente o empréstimo do limite do cheque especial da conta da apelante, gerando juros e multa pelo saldo negativo; **d)** o nome da apelante permanece negativado até a presente data, mesmo com a liminar concedida; **e)** houve redução do *score* da apelante pela metade, de 1.000 para 500 pontos; **f)** a apelante foi obrigada a abrir conta em outro banco para receber seu salário; **g)** a sentença não fixou valor específico para a multa diária pelo descumprimento da liminar.

Propugna pela reforma da sentença para que: i) seja majorado o valor da indenização por danos morais para R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais) ou, subsidiariamente, R\$ 30.000,00 (trinta mil reais); ii) sejam majorados os honorários advocatícios, de 10% para 20% sobre o valor da condenação.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

Recurso tempestivo. Preparo não recolhido, tendo em vista que a autora é beneficiária da justiça gratuita (fls. 68).

Contrarrazões a fls. 732/737.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório, adotado o de fls. 647/661.

VOTO.

O recurso do banco réu não comporta provimento, enquanto o da autora merece parcial acolhimento.

De saída, cumpre destacar que se trata de típica relação de consumo, atraindo a aplicação das normas protetivas do Código de Defesa do Consumidor, inclusive a inversão do ônus da prova, nos termos do art. 6º, inciso VIII, dada a hipossuficiência técnica da apelante diante da instituição financeira. E, como é cediço, cabe ao fornecedor de produtos e serviços a adoção de todos os meios e técnicas aptas a garantir a segurança que deles se espera.

No caso dos autos, a autora nega a contratação dos empréstimos de nº 382427 e 416734, nos valores de R\$ 25.587,95 e R\$ 5.100,00, totalizando R\$ 30.687,95.

A sentença de primeiro grau reconheceu, com acerto, que a autora foi vítima do chamado "golpe da central de atendimento", modalidade sofisticada de estelionato perpetrada por terceiros fraudadores que, utilizando número telefônico clonado **idêntico** ao da agência bancária do réu, conseguiram se apresentar como funcionários do banco, logrando obter acesso remoto ao dispositivo



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

móvel da autora.

Pois bem.

Como é cediço, a responsabilidade civil das instituições financeiras é objetiva, fundada na teoria do risco (art. 14 do CDC e Súmula 479 do STJ). O risco de fraudes integra a própria atividade bancária digital, não se tratando de fortuito externo apto a romper o nexo de causalidade.

No caso, o banco insiste que a autora teria agido com negligência ao fornecer seus dados pessoais e autorizar a instalação de aplicativo suspeito.

Com efeito, os estelionatários não apenas possuíam todos os dados pessoais e bancários da vítima, como utilizaram número telefônico oficial do próprio banco (19-3829-8600), divulgado publicamente no site da instituição financeira, para se passar por funcionários do setor jurídico. Tal circunstância evidencia falha grave na guarda e proteção dos dados pessoais do cliente pela instituição financeira, em violação à Lei Complementar nº 105/2001, que dispõe sobre o sigilo das operações de instituições financeiras, e à Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD (Lei nº 13.709/2018), que impõe aos agentes de tratamento o dever de segurança e confidencialidade (arts. 6º, VII, e 46). A sofisticação do golpe, com a clonagem do número oficial do banco e o domínio de informações sigilosas da correntista, revela inequívoca falha sistêmica na segurança dos dados mantidos pela instituição financeira, não se tratando de mera conduta negligente da consumidora.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

Mais relevante, porém, é o fato incontroverso de que as transações realizadas no dia 06/05/2024 destoam completamente do perfil da correntista, que mantinha relacionamento bancário há mais de 29 anos sem jamais ter contratado empréstimo ou sofrido qualquer restrição financeira. A contratação súbita de dois empréstimos, totalizando R\$ 30.687,95, seguida de imediatas transferências via PIX para contas de terceiros desconhecidos, tudo em curtíssimo intervalo de tempo, caracteriza movimentação flagrantemente atípica que deveria ter acionado os mecanismos de detecção e bloqueio automático, próprios da gestão de risco de instituições financeiras modernas. A ausência de qualquer medida preventiva pelo banco, ainda que as operações tenham sido realizadas mediante duplo fator de autenticação, revela ineficiência dos sistemas de monitoramento comportamental e análise de perfil transacional, ferramentas essenciais à segurança bancária digital.

Assim, a falha do sistema em impedir ou mitigar a fraude revela ineficácia das ferramentas de segurança adotadas pelo réu, caracterizando defeito na prestação do serviço, na acepção do art. 14 do CDC.

Neste cenário, não há como afastar a responsabilidade do banco requerido por fortuito interno, já que o art. 14 do CDC preconiza que *"O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos"*.

E, ao ser aplicável a legislação consumerista às



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

instituições financeiras (Súmula 297 do E. STJ), o dever de devolução dos valores descontados da conta da autora pelo banco requerido é evidente, já que deveria ter prestado um serviço de qualidade, de forma a evitar a transação fraudulenta.

Neste sentido, precedentes desta C. 23ª Câmara de Direito Privado:

Apelação – Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização por danos morais e materiais – Golpe da falsa central de atendimento - Sentença que julgou improcedentes os pedidos – Insurgência da autora – Acolhimento – Aplicabilidade da legislação consumerista às instituições financeiras – Súmula 297 do E. STJ - Fraude bancária constatada, em especial porque o banco apelado não se desincumbiu em comprovar que a rotina de operações bancárias da autora comportava as transações realizadas, em curto espaço de tempo e com recursos obtidos por empréstimo pessoal e financiamento de boleto, no importe de R\$14.500,00, utilizando, para tanto, dispositivo recém cadastrado – Autora que é correntista do banco desde o ano de 2020, o que indica o conhecimento da casa bancária da rotina financeira da cliente - Falha evidente na prestação de serviço - Exegese do art. 14, "caput", do CDC – Declaração de inexistência de débito que se impõe – Precedentes desta C. 23ª Câmara de Direito Privado - Danos morais – Ocorrência – Situação enfrentada pela autora que ultrapassa mero dissabor da vida cotidiana, já que foi inscrita no cadastro do SCPC/Serasa – Valor que ora arbitra-se em R\$ 10.000,00, que se mostra condizente e razoável à espécie - Sentença reformada – RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

(Apelação Cível nº 1005933-64.2024.8.26.0011; Relator JORGE TOSTA; j. 19/09/2025)

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA CUMULADA COM INDENIZATÓRIA POR DANOS MATERIAL E MORAL. Empréstimo e transferências fraudulentas em conta bancária. Golpe da Falsa Central. Sentença de procedência. Irresignação do banco requerido que assiste em parte. Hipótese em que cabia ao agente financeiro demonstrar a regularidade das transações. Ocorrência de falha no sistema de segurança bancário. Acesso, por terceiros, a informações



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

protegidas pelo sigilo bancário e não detecção da atipicidade das operações realizadas na conta da autora. Falha interna dos serviços de segurança da instituição financeira. Má prestação de serviços que evidencia a responsabilidade da instituição financeira pelos danos causados. Fraude praticada por terceiro que não exime o banco de responder pelos prejuízos causados ao consumidor (Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça). Precedentes desta Câmara de Direito Privado e do Superior Tribunal de Justiça. Ressarcimento de valores devidos. Sentença mantida nesse ponto. Dano moral não configurado. Dados da autora que não foram incluídos em cadastro de inadimplentes e não há comprovação de cobrança vexatória. Conduta da autora que contribuiu diretamente para o sucesso da fraude. Sentença reformada nesse ponto. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

(Apelação Cível nº 1004559-95.2023.8.26.0286; Relator EMÍLIO MIGLIANO NETO; j. 10/09/2025).

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO E CONSIGNAÇÃO EM PAGAMENTO. Cartão bancário. Operações fraudulentas. Golpe da falsa central telefônica. Responsabilidade da instituição financeira configurada. Hipótese em que cabia ao agente financeiro demonstrar a regularidade das movimentações. Falha interna dos serviços de segurança da instituição financeira. Contratação de empréstimo seguida por transações atípicas. Dever de monitoramento e bloqueio de movimentações suspeitas. Má prestação de serviços que evidencia a responsabilidade da instituição financeira pelos danos causados. Fraude praticada por terceiro que não exime o banco de responder pelos prejuízos causados ao consumidor (Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça). Declaração de inexistência de débito e anulação do contrato de empréstimo pessoal. Sentença de procedência mantida. Honorários majorados. RECURSO NÃO PROVIDO.

(Apelação Cível 1003516-67.2024.8.26.0358; Relator EMÍLIO MIGLIANO NETO; j. 29/05/2025).

Neste caso, trata-se de hipótese clara de fortuito interno, conforme jurisprudência pacificada pela Súmula 479 do STJ: *"As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias"*.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

A questão já foi pacificada pelo C. Superior Tribunal de Justiça, em sede de recurso repetitivo: "*Para efeitos do art. 543-C do CPC: 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 1197929/PR, E. 2ª Seção, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, j. 24.8.2011).

Consigne-se que a qualidade da prestação do serviço abrange o dever de segurança, que, por sua vez, engloba a integridade patrimonial da consumidora, a qual foi violada no caso concreto.

Quanto aos argumentos do banco apelante no sentido de que as transações ocorreram mediante duplo fator de autenticação e em dispositivo previamente cadastrado, tais circunstâncias não elidem sua responsabilidade. A existência de mecanismos de autenticação, por si só, não é suficiente para garantir a segurança das operações quando há movimentação atípica flagrante. O dever de vigilância do banco inclui não apenas verificar se as credenciais de acesso estão corretas, mas também monitorar o comportamento transacional e bloquear operações que destoem significativamente do perfil do cliente, ainda que formalmente autenticadas. No caso, a instituição financeira falhou ao não detectar e impedir operações absolutamente incompatíveis com o histórico de 29 anos da correntista. Ademais, a alegação de culpa exclusiva da vítima não prospera, pois a consumidora foi induzida a erro por fraude



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

sofisticada que utilizou número oficial do banco e informações sigilosas obtidas por falha de segurança da própria instituição. Assim, restam afastadas as teses defensivas do banco apelante.

Caracterizado, destarte, o defeito na prestação do serviço, de rigor a declaração de nulidade dos empréstimos realizados e consequente, a declaração de inexigibilidade, inclusive em relação às suas consequências diretas, quais sejam: juros, multas, encargos financeiros, IOF e correção monetária incidente sobre esses débitos fraudulentos, **mantendo-se a sentença recorrida.**

Resta analisar o pedido de **indenização por danos morais**, que exige acuidade por parte do julgador, para que atenda às suas finalidades punitiva e compensatória sem, contudo, caracterizar enriquecimento da parte lesada.

Como é cediço, não existem critérios legais para o arbitramento de indenização por danos morais, de forma que *“deve operar-se com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa, ao porte empresarial das partes, suas atividades comerciais, e, ainda, ao valor do negócio, orientando-se o juiz pelos critérios sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência, com razoabilidade, valendo-se de sua experiência e do bom senso, atento à realidade da vida, notadamente à situação econômica atual, e às peculiaridades de cada caso”* (STJ, REsp nº 173.366/SP, Relator Min. SÁLVIO DE FIGUEIREDO TEIXEIRA, 4ª Turma, j. 03/12/1998).

No caso, é possível observar que a autora experimentou situação que extrapolou mero dissabor, porquanto seu nome foi inscrito no SCPC/Serasa (fls. 57/61), por dívida que não



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

contraiu e empréstimos foram realizados e valores transferidos a terceiros sem sua anuência, o que enseja a indenização pretendida.

Ademais, a autora mantinha relacionamento com o banco há mais de 29 anos, nunca tendo realizado empréstimo ou sofrido restrição financeira.

Assim, atento aos princípios da proporcionalidade, razoabilidade e adequação, tendo em conta as circunstâncias que envolveram o fato, as condições econômicas das partes, assim como o grau da ofensa moral e a preocupação de não permitir que a condenação passe despercebida, consistindo, destarte, no necessário efeito pedagógico, mostra-se justo e necessário majorar a indenização para R\$ 10.000,00, que deverá ser corrigida a partir do novo arbitramento (súmula 362 do STJ), com juros de mora a partir do evento danoso, observando a jurisprudência consolidada sobre o tema, especialmente no caso de responsabilidade extracontratual (Súmula 54 do C. STJ).

Tal valor, embora inferior aos R\$ 50.000,00 ou subsidiários R\$ 30.000,00 pleiteados pela autora, mostra-se adequado aos parâmetros adotados por esta Colenda Câmara em casos análogos.

Por fim, eventuais multas por descumprimento deverão ser apuradas em fase de cumprimento de sentença, após o trânsito em julgado.

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim (Súmulas nº 211 do Superior Tribunal de Justiça e nº 282 do Supremo Tribunal Federal).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

Posto isso e considerando todo o mais que dos autos consta, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso interposto pelo banco réu e **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso interposto pela autora, tão somente para majorar a indenização por danos morais, de R\$ 5.000,00 para R\$ 10.000,00 (dez mil reais), que deverá ser corrigida monetariamente a partir desta data (Súmula 362 do STJ) pelo índice da Tabela Prática do TJSP e acrescida de juros de mora de 1% ao mês a partir do evento danoso, mantidos no mais os termos da r. sentença recorrida, inclusive quanto à declaração de inexigibilidade dos empréstimos fraudulentos e suas consequências (juros, multas, encargos, IOF e correção monetária), bem como a condenação em danos materiais.

Em razão da sucumbência mínima da autora, condeno o banco réu ao pagamento das custas e despesas recursais, bem como honorários advocatícios recursais fixados em 2% sobre o valor da condenação atualizado, nos termos do art. 85, §§ 1º, 2º e 11 do CPC

JORGE TOSTA
Relator