



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2025.0001293034**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1027059-96.2024.8.26.0068, da Comarca de Barueri, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelada LÚCIA ROSA DE JESUS.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VII (Direito Privado 2) 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 J. M. RIBEIRO DE PAULA (Presidente sem voto), GUSTAVO SANTINI TEODORO E MARCIA REZENDE BARBOSA DE OLIVEIRA.

São Paulo, 12 de dezembro de 2025.

**FABIANA CALIL CANFOUR DE ALMEIDA**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Voto nº: 0046**

APELAÇÃO Nº: 1027059-96.2024.8.26.0068

JUÍZO DE ORIGEM: 3ª Vara Cível do Foro de Barueri

RECORRENTE: Banco Bradesco S.A.

RECORRIDA: Lúcia Rosa De Jesus

APELAÇÃO CÍVEL – DIREITO DO CONSUMIDOR – CONTRATAÇÃO FRAUDULENTA DE EMPRÉSTIMOS MEDIANTE ENGENHARIA SOCIAL – IDOSA HIPOSSUFICIENTE – UTILIZAÇÃO INDEVIDA DE DADOS SIGILOSOS – FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO BANCÁRIO – RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA – SÚMULA 479 DO STJ – INEXIGIBILIDADE DOS DÉBITOS – RESTITUIÇÃO INDEVIDA DOS VALORES DEPOSITADOS – DANO MORAL CONFIGURADO. Configurada falha na prestação do serviço, impõe-se o reconhecimento da responsabilidade objetiva da instituição financeira, nos termos do art. 14 do CDC e da Súmula 479 do STJ. A restituição dos valores indevidamente debitados é indevida, independentemente do destino dos recursos, não havendo se falar em enriquecimento ilícito. Dano moral configurado pela angústia e comprometimento da subsistência da autora. Preliminar de inépcia rejeitada, por estar o pedido devidamente delimitado e instruído. Gratuidade de justiça mantida, diante da ausência de prova inequívoca que ilida a presunção legal. Sentença mantida. RECURSO IMPROVIDO.

Vistos.

Trata-se de apelação interposta por Banco Bradesco S.A. contra a respeitável sentença de fls. 297/303, que julgou procedente a demanda proposta por Lúcia Rosa de Jesus, reconhecendo a inexigibilidade dos contratos de empréstimo nº 5293388 e 5378945, declarando a nulidade das contratações e condenando o réu à restituição dos valores debitados da conta da autora, bem como ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 1.000,00.

O Ilustre Magistrado de primeiro grau fundamentou sua decisão na responsabilidade objetiva da instituição financeira, nos termos do art. 14 do Código de

Defesa do Consumidor e da Súmula 479 do STJ, reconhecendo falha na prestação do serviço bancário, diante da contratação fraudulenta mediante engenharia social, com uso indevido de dados sigilosos da autora e empréstimos destoados do perfil da consumidora.

Recorre a parte ré (fls. 307/340), alegando, em síntese, preliminarmente, a inépcia da petição inicial por ausência de pedido líquido e determinado quanto à restituição dos valores, requerendo a extinção do feito sem resolução do mérito. Impugna ainda a concessão da gratuidade de justiça, alegando que os extratos bancários demonstram movimentações incompatíveis com a alegada hipossuficiência. Sustenta, no mérito, que não há responsabilidade da instituição financeira, pois a contratação foi realizada com uso de credenciais válidas, imputando culpa exclusiva à autora por ter fornecido seus dados e senha ao fraudador. Ao final, requer o provimento do recurso, com a reforma integral da sentença.

Tempestivo e devidamente recolhido o preparo (fls. 357), o recurso foi regularmente processado.

Em contrarrazões (fls. 370/384), a parte recorrida defende a manutenção da sentença, sustentando a responsabilidade objetiva do banco, a vulnerabilidade da autora e a falha na segurança bancária. Rebate a preliminar de inépcia, afirmando que os pedidos estão devidamente delimitados e instruídos com documentos hábeis. Requer o desprovimento do recurso.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

#### **É o relatório.**

A controvérsia reside na validade dos contratos de empréstimo firmados mediante fraude por engenharia social, e na responsabilidade da instituição financeira pelos danos decorrentes da contratação indevida.

Inicialmente, a preliminar de inépcia da petição inicial, alegada pelo banco recorrente, não há como prosperar. A autora delimitou com clareza os contratos impugnados, os valores envolvidos (R\$ 19.455,25 e R\$ 1.000,00), e os débitos realizados em sua conta, conforme extratos bancários acostados (fls. 30/35 e 96/110). A ausência de planilha discriminando os valores mês a mês não compromete a compreensão da pretensão, tampouco impede o exercício da ampla defesa. O pedido é certo e determinado, sendo possível a apuração dos valores por simples cálculo aritmético. Nos termos do art. 330, §1º, II, do CPC, a petição inicial somente será considerada inepta quando o pedido for



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

indeterminado, o que não se verifica no caso concreto. Rejeita-se, pois, a preliminar.

No tocante à impugnação à gratuidade de justiça, também não merece acolhida. O art. 99, §3º, do CPC dispõe que “presume-se verdadeira a alegação de insuficiência deduzida exclusivamente por pessoa natural”. Tal presunção é relativa, podendo ser afastada por prova inequívoca. No caso, a autora apresentou extratos bancários, comprovante de recebimento de pensão (fls. 17) e declaração de hipossuficiência (fls. 15). O banco, por sua vez, não trouxe qualquer prova concreta que infirmasse a presunção, limitando-se a alegações genéricas sobre movimentações financeiras que, em verdade, refletem apenas o recebimento e uso de verba alimentar. A jurisprudência é pacífica no sentido de que compete à parte impugnante apresentar elementos que ilidam a presunção legal. Mantém-se, portanto, a gratuidade de justiça deferida à autora.

No mérito, a tese recursal também não se sustenta. A questão, de fato, deve ser apreciada à luz do Código de Defesa do Consumidor, em especial o quando dispõe o artigo 6º, VIII, aplicando-se, assim, a inversão do ônus da prova. Isto porque, no caso concreto, a requerida é instituição financeira e a parte requerente é considerada destinatária final do produto oferecido pela ré (art. 3º, § 2º do CDC e Súmula 297 do STJ).

Certa a aplicação do CDC e, por decorrência, o reconhecimento da responsabilidade objetiva do fornecedor na prestação dos seus serviços, o prestador responde pelo dano causado ao consumidor, quando da execução destes serviços, se defeituosos, independentemente de ter agido com culpa ou não, se não houver as excludentes previstas no art. 14, § 3º, do CDC.

Nessa especial circunstância, considerando que a autora, titular da conta bancária mantida junto à instituição financeira-ré, impugna as referidas transações bancárias, cabia a esta, na condição de prestadora do serviço bancário, demonstrar a regularidade das mencionadas transferências bancárias.

A ré, todavia, não se desincumbiu do ônus de demonstrar, satisfatoriamente, tal alegação, na forma como dispõe o art. 373, inciso II, do Código de Processo Civil, inexistindo nos autos qualquer prova oral ou documental, que comprove e regularidade das transações bancárias impugnadas.

No caso, a contratação dos empréstimos se deu mediante fraude por engenharia social, com uso indevido de dados sigilosos da autora, que foi induzida por

terceiro a realizar procedimentos no aplicativo bancário, acreditando tratar-se de funcionário da instituição.

A autora é pessoa idosa, com baixa instrução, e apresentou boletim de ocorrência (fls. 24/25), extratos bancários com movimentações atípicas (fls. 30/35), e áudios da conversa com o fraudador (fls. 276/277) e tentou solução administrativa – cumpriu todos os requisitos exigidos pela instituição para impugnar as transações com envio de carta de próprio punho, cópia do boletim de ocorrência – porém, não obteve êxito no cancelamento dos empréstimos.

Com efeito, ainda que a narrativa inicial permita concluir o acesso de terceiros ao sistema da autora, tal informação não autoriza a consequência defendida pelo banco para o resultado da ação. Incontroverso que fraudadores tiveram acesso a informações pessoais e bancárias da autora, protegidas por sigilo bancário, a ponto de fazê-la crer que falava mesmo com o representante do banco, forçoso o reconhecimento da falha do banco quanto à segurança dos dados sigilosos de sua cliente, já que o fraudador tinha prévio conhecimento dos dados pessoais e bancários da autora, e foi com esses dados que ele adquiriu a confiança dela para posteriormente obter a liberação de acesso à conta bancária, denotando evidente **vazamento de dados**.

Assim, ainda que a movimentação financeira tenha sido realizada por meio digital com acesso às informações da correntista, também é evidente que a fraude se deu através da fragilização do sistema eletrônico do banco que permitiu o acesso aos terceiros de dados sigilosos da consumidora vítima, o que gerou na consumidora a confiança necessária para a realização do procedimento solicitado.

Veja-se ainda, como bem demonstrado nos autos pela parte autora, que as transações realizadas **fugiram completamente do perfil da consumidora** (dois empréstimos de valores elevados (R\$19.455,25 e R\$1.000,00), o que determinaria a interrupção mais premente das transações, impedindo ao menos a ampliação do prejuízo sofrido até a realização do contato de confirmação.

Vastos são os precedentes deste Eg. TJ-SP que relacionam o golpe da falsa central de atendimento à falha na prestação de serviços das instituições bancárias, notadamente quanto há vazamento de dados sigilosos do consumidor lesado e transações que fogem ao perfil de movimentação da conta, não havendo se falar em culpa concorrente da consumidora lesada.

Nesse sentido:

*“AÇÃO DECLARATÓRIA E INDENIZATÓRIA POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – Golpe da Falsa Central de Atendimento – Sentença de improcedência – APELAÇÃO DA AUTORA– Admissibilidade do pedido de reforma – Recurso que atende ao princípio da dialeticidade - Réu que não se desincumbiu de demonstrar a validade da contratação do empréstimo, que teria dado ensejo à fraude perpetrada (art. 373, II, do CPC) – Falha na prestação de serviços (art. 14 do CDC) – Movimentações que fogem do perfil de uso da correntista - **Falha do dever de segurança e cuidado de monitoramento do perfil do consumidor - Fortuito interno, inerente à atividade explorada pelo banco Art. 14 do CDC - Súmula 479 do C. STJ - Inexigibilidade que se impõe** – Restituição de eventuais valores comprovadamente descontados para pagamento - **Danos morais configurados** – Quantum fixado em R\$ 10.000,00 antes os especificidades do caso concreto – Precedentes desta C. Câmara – Sentença reformada – RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1028529-54.2024.8.26.0007; Relator (a): Fábio Podestá; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional VII - Itaquera - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 05/11/2025; Data de Registro: 05/11/2025 – g.n)*

*“AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO IMPROVIDA. CONSUMIDOR. DEFEITO DO **SERVIÇO BANCÁRIO. FRAUDE.** TRANSFERÊNCIA DE VALORES. **FALHA NO SISTEMA DE SEGURANÇA. INEXIGIBILIDADE DOS DÉBITOS. DANOS MATERIAIS CONFIGURADOS.** Ação declaratória. Sentença de parcial procedência. Recurso do réu. Primeiro, reconhece-se o defeito na prestação dos serviços. Responsabilidade do banco réu, ao permitir acesso dos criminosos aos dados da autora, de modo a entrarem em contato via telefone e, por consequência, obterem êxito na concretização do ato ilícito. **Vazamento de dados.** A consumidora acreditava na credibilidade do contato feito por telefone. A falha do banco réu encontra-se na insegurança de sua central de telefônica, que permitiu o alojamento de estelionatários - verdadeiros parasitas. **Transações que se mostraram suspeitas,** pagamento de um boleto no valor de R\$ 7.000,00 e contratação de um*

*empréstimo no valor de R\$ 96.402,24. **Perfil notoriamente desviado. Incidência do art. 14 do CDC com aplicação da Súmula nº 479 do STJ. Precedentes da Turma Julgadora.** E segundo, mantém-se a devolução dos valores. Diante do reconhecimento da responsabilidade da ré no evento danoso, de rigor o retorno das partes ao estado anterior. Assim, mantenho a condenação da instituição financeira ré à devolução do valor de R\$ 7.000,00 pago indevidamente pela autora. Observo que houve o depósito judicial do valor de R\$ 39.000,00 referente ao empréstimo indevido (fls. 41/42). Ação julgada parcialmente procedente. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO DO RÉU IMPROVIDO.”*

(TJSP; Apelação Cível 1003317-14.2024.8.26.0045; Relator (a): Alexandre David Malfatti; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro de Arujá - 2ª Vara; Data do Julgamento: 04/11/2025; Data de Registro: 04/11/2025 – g.n)

*“APELAÇÃO – **FRAUDE BANCÁRIA – EMPRÉSTIMO CONSIGNADO – SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA EM PARTE. RESPONSABILIDADE CIVIL – Autor que foi abordado em sua residência por entregador, que teria exigido uma fotografia para entrega de mercadoria – Contratações de empréstimos consignados na sequência, sem o consentimento do autor – Valores depositados em conta que foram transferidos via PIX e sacados em terminal de autoatendimento – Banco que trouxe aos autos meros extratos de movimentação e de operações, sem qualquer indício de prova relativa à existência e validade da manifestação de vontade do mutuário à formação de tais negócios jurídicos – Operações, ademais, com nítido caráter fraudulento (em valor alto e sequenciais), além de discrepantes do perfil habitual de movimentação da conta – Responsabilidade objetiva – **Precedentes do c. STJ** – Danos morais não verificados – Repetição em dobro admitida – Necessidade de retorno das partes ao estado anterior, sendo devida a restituição de eventual saldo das operações que permaneceu na conta do mutuário. SENTENÇA REFORMADA – RECURSOS PROVIDOS EM PARTE.”*** (TJSP; Apelação Cível 1009434-22.2024.8.26.0271; Relator (a): Sergio Gomes; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro de Itapevi - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 04/11/2025; Data de Registro: 04/11/2025 – g.n)



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*“APELAÇÃO – **Empréstimo pessoal** - Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com restituição de valores. Sentença de procedência. RECURSO DO RÉU - afirmando a regularidade da contratação e a culpa exclusiva da vítima, pedindo a improcedência da ação. RELAÇÃO DE CONSUMO – Autora teve conhecimento de crédito indevidamente lançado em sua conta, originário de empréstimo pessoal; Na sequência, por meio do **"golpe da falsa central"**, foi induzida a realizar 11 transferências seguidas, para supostamente "estornar" a operação, o que resultou na perda do valor do empréstimo e de parte seus recursos próprios – Fraude perpetrada em duas etapas: i) na primeira, os fraudadores realizaram contrato de empréstimo em nome da autora; ii) na segunda, cientes do crédito depositado em conta, induziram-na a transferir o dinheiro para eximi-la do pagamento da dívida impugnada, consumando o golpe - Inversão do ônus probatório - **Golpe da falsa central telefônica – Fraudadores que detinham informações acerca da autora e do empréstimo fraudulento** - Ônus da parte que o produziu de comprovar sua regularidade - Tese definida pelo Superior Tribunal de Justiça no julgamento do Tema 1.061 - **Vazamento de dados sigilosos** - Responsabilidade objetiva da instituição financeira - **Risco da atividade** - Súmula 479, do STJ - **Dever da instituição financeira de adotar diligências para evitar a consecução de operações indevidas** - Falha na prestação de serviço constatada - Restituição do indébito que era mesmo de rigor. Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1004828-97.2025.8.26.0405; Relator (a): Marco Pelegrini; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro de Osasco - 8ª Vara Cível; Data do Julgamento: 05/11/2025; Data de Registro: 05/11/2025)*

As circunstâncias de fato que envolveram a autora portanto, não servem como fundamento de atribuição de culpa exclusiva à consumidora, uma vez que não pesa controvérsia de que o telefonema recebido indicava que o interlocutor seria funcionário do banco, além de estar de posse de dados pessoais e sigilosos da correntista.

A responsabilidade pelo prejuízo ocorrido, portanto, é da instituição financeira, que responde pelos riscos inerentes à atividade bancária efetuada pela via eletrônica, através da qual certamente obtém elevação significativa de seus lucros.

Não é demais lembrar que a utilização de métodos avançados de

tecnologia vem sendo adotada também como forma de potencialização do lucro da atividade bancária, através da redução do número de acesso pessoal às agências e por consequência, do número de funcionários destinados ao atendimento da clientela.

Auferindo o banco réu o lucro da atividade exercida pela via eletrônica, incumbe a ele a responsabilidade pelos fortuitos internos, inclusive de fraudes que atingem o consumidor de boa-fé, como o caso da autora, devendo, por consequência, arcar com os riscos nela inseridos, tais como o de invasão de dados eletrônicos por terceiros, sem contribuição dos correntistas.

Assim, era mesmo de rigor, o reconhecimento da nulidade dos empréstimos não autorizados efetuadas na conta corrente da autora sem seu consentimento, e a inexigibilidade dos débitos deles decorrentes, com a restituição integral do montante debitado de sua conta

Também se vislumbra, na hipótese, o dano moral indenizável, pois ainda que o banco não tivesse agido diretamente sobre a causa do prejuízo sofrido pela autora, é fato que tão pouco se preocupou em sanar a situação vivenciada pela autora.

O dano moral decorre não somente da movimentação indevida da conta, mas da angústia imputada a consumidora autora diante da inviabilização da solução direta e administrativa do prejuízo material, impondo à autora, já abalada pelos eventos antecedentes, a necessidade de diversas movimentações e tentativas de atendimento para retomada do que lhe pertencia, sempre sem sucesso

A responsabilidade da instituição financeira é objetiva, nos termos do art. 14 do CDC e do art. 927, parágrafo único, do Código Civil, sendo irrelevante a culpa do consumidor, salvo se exclusiva, o que não se verifica. A Súmula 479 do STJ é clara ao estabelecer que *“as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”*.

A alegação de que os valores foram destinados a terceiros fraudadores não exime o banco da obrigação de restituí-los à autora, pois foram indevidamente debitados de sua conta, sem sua autorização. A restituição não se confunde com enriquecimento ilícito, mas sim com reparação do dano causado pela falha na prestação do serviço bancário.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

A condenação por danos morais deve ser mantida, pois restou plenamente demonstrado nos autos que a autora foi vítima de fraude por engenharia social, mediante ligação telefônica em que terceiro se passou por funcionário da instituição financeira, induzindo-a a realizar procedimentos no aplicativo bancário que culminaram na contratação indevida de dois empréstimos vultosos, cujos valores foram desviados para terceiros.

Autora é pessoa idosa, com baixa instrução, que recebe pensão de valor modesto como única fonte de renda (R\$ 1.364,25). A fraude comprometeu diretamente sua subsistência, com descontos mensais indevidos em sua conta bancária, gerando angústia, aflição e sensação de impotência, conforme narrado na inicial e corroborado pelos documentos juntados (fls. 24/25, 30/35, 277).

O valor fixado a título de indenização por danos morais – R\$ 1.000,00 – mostra-se razoável e proporcional, observando os princípios da reparação integral e da vedação ao enriquecimento sem causa, além de atender aos critérios de moderação e razoabilidade previstos no artigo 944 do Código Civil.

Dito isto, voto por **NEGAR PROVIMENTO** ao recurso de apelação interposto por BANCO BRADESCO S.A., mantendo a sentença proferida às fls. 297/303.

Com fundamento no artigo 85, §11, do Código de Processo Civil, e Tema 1059 do Superior Tribunal de Justiça, majoro os honorários sucumbenciais em 2% fixados em desfavor do apelante, resultando em 12% sobre a mesma base de cálculo já fixada.

Finalmente, para evitar futuros questionamentos desnecessários, tenho por expressamente ventilados, neste grau de jurisdição, todos os dispositivos legais e constitucionais citados em sede recursal. Observo, ainda, que a função do julgador é decidir a lide de modo fundamentado e objetivo, sendo, portanto, desnecessário o enfrentamento exaustivo de todos os argumentos elaborados pelas partes.

**Fabiana Calil Canfour de Almeida**

**Relatora**