



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
12ª Câmara de Direito Privado

Registro: 2026.0000014276

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1027387-88.2023.8.26.0576, da Comarca de São José do Rio Preto, em que é apelante ELIANA MARIA BARRETTO DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A, NU PAGAMENTOS S.A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO e BANCO BRADESCO S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 12ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores JACOB VALENTE (Presidente) E ALEXANDRE DAVID MALFATTI.

São Paulo, 26 de janeiro de 2026.

**MARCO PELEGRINI**  
Relator  
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
12ª Câmara de Direito Privado

VOTO Nº 14544

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1027387-88.2023.8.26.0576 – São José do Rio Preto

APELANTE: Eliana Maria Barretto da Silva (justiça gratuita)

APELADOS: Banco Bradesco S/A, Nu Pagamentos S/A e Pagueseguro Internet S/A

JUIZ: José Roberto Lopes Fernandes

*Ação declaratória cumulada com indenização por danos materiais e morais - Prestação de serviços bancários – Fraude – Empréstimo - Transferências.*

*Sentença de improcedência.*

*Recurso da autora - Pugna pela reforma do julgado - Requer a declaração de inexistência do débito e condenação ao pagamento de indenização por danos morais.*

*Razões de decidir - Relação de consumo - Incidência do Código de Defesa do Consumidor e da Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça - Responsabilidade objetiva da instituição financeira por danos decorrentes de fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias - "Golpe da falsa central telefônica" - Fraude perpetrada por estelionatário que, de posse de dados sigilosos do consumidor (agência, conta e dados pessoais), realizou contratação de empréstimo e induziu transferências - Vazamento de dados e quebra do perfil de consumo que evidenciam falha na segurança dos sistemas do banco, configurando fortuito interno - Inteligência da Súmula 479 do STJ - Excludente de responsabilidade afastada - Responsabilidade solidária da cadeia de fornecimento - Instituições financeiras que atuaram como "conta de passagem" e "conta de destino" dos recursos fraudulentos - Falha no dever de segurança e monitoramento de transações atípicas - Risco da atividade - Inocorrência de culpa exclusiva da vítima - Conduta da consumidora que foi consequência direta do ardid sofisticado (engenharia social), viabilizado pela quebra do dever de segurança da instituição financeira - Transações em valores (empréstimo de R\$ 73.340,58) e sequência que destoam flagrantemente do perfil de consumo da autora (idosa e aposentada por invalidez), e que deveriam ter ativado os mecanismos de controle antifraude do banco - Boa-fé objetiva da autora*

*demonstrada - Lavratura imediata de Boletim de Ocorrência e, precipuamente, a realização de depósito judicial do valor remanescente do empréstimo creditado em sua conta - Atitude incompatível com fraude ou negligência grave - Danos materiais - Declaração de inexistência do contrato de empréstimo fraudulento - Retorno das partes ao status quo ante - Banco que deverá levantar o valor depositado em juízo pela autora e suportar o prejuízo do montante desviado pelos golpistas - Restituição de valores indevidamente descontados, de forma simples - Danos morais - Configuração "in re ipsa" - Situação que ultrapassa o mero dissabor, gerando angústia, aflição e comprometimento de verba alimentar da consumidora idosa, além do desvio produtivo de seu tempo na tentativa de solução administrativa - Indenização fixada em R\$ 5.000,00, valor que atende aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, bem como ao caráter pedagógico e punitivo da medida – Sucumbência invertida.*

**Sentença reformada.  
RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.**

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a sentença proferida às fls. 490/496 cujo relatório se adota, que julgou **IMPROCEDENTES** os pedidos formulados, revogando a tutela de urgência anteriormente concedida, sob o fundamento de culpa exclusiva da vítima, condenando a autora ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da causa, observada a gratuidade de justiça.

Apela a autora (fls. 539/553), alegando, em síntese, a necessidade de reforma da sentença para que seja reconhecida a responsabilidade objetiva das instituições financeiras. Sustenta que foi vítima de golpe sofisticado ("falsa central"), no qual os criminosos possuíam seus dados sigilosos bancários, o que conferiu veracidade à fraude. Argumenta que houve falha no sistema de segurança do banco ao permitir a contratação de empréstimo vultoso (R\$ 73.340,58) e transferências atípicas via PIX, destoantes de seu perfil de aposentada. Ressalta sua evidente boa-fé, comprovada pela lavratura de Boletim de Ocorrência e pela devolução espontânea, via depósito judicial, do saldo remanescente do empréstimo que permaneceu em sua conta. Pugna pela declaração de inexistência do débito, repetição do indébito e condenação em danos morais.

Recurso tempestivo, isento de preparo (justiça gratuita) e devidamente respondido pelos réus (fls. 557/562, 563/584 e 585/588).

**É o relatório.**

**Decide-se.**

Reunidos os pressupostos objetivos e subjetivos de recorribilidade, conheço dos recursos e os recebo em seus regulares efeitos. Passo, assim, ao exame do mérito recursal.

Da leitura dos autos, verifica-se que o caso versa sobre fraude perpetrada por terceiro, comumente chamada de “**golpe da falsa central de atendimento**”, relatada no boletim de ocorrência (fls. 53/54) no dia dos fatos. A autora recebeu ligação de supostos prepostos do banco que, de posse de dados sigilosos (nome, CPF, agência e conta), a induziram a realizar procedimentos de segurança que resultaram na contratação de empréstimo e transferências via PIX.

Trata-se de uma fraude qualificada como **crime de engenharia social**, que tem se tornado comum na atualidade, em decorrência da maior sofisticação das quadrilhas no que tange à obtenção de dados cibernéticos.

Em decorrência da quantidade de informações que os fraudadores detêm e obtêm das vítimas e pelo profundo conhecimento que possuem do funcionamento do sistema cibernético bancário, **praticamente todos os usuários do sistema estão sujeitos às práticas criminosas** desenvolvidas por esses delinquentes de última geração.

Também é imperioso registrar que se mostra incogitável a afirmação, de acordo com a qual, a conduta da autora-apelante teria destoado da diligência do homem médio. Não é de se esperar que a **ligação feita supostamente pelo banco, na posse de informações pessoais e bancárias precisas**, seja, na verdade, originada de criminosos.

Os criminosos, de posse de um volume significativo de informações pessoais e bancárias da vítima - como nome completo, endereço, dados da conta e histórico de transações - entram em contato se passando por prepostos do banco, o que confere ao golpe um elevado poder de convencimento. Desse modo, a atuação da autora não destoou do padrão esperado, de acordo com o critério de avaliação de exigibilidade de conduta diversa, construído sobre o conceito do homem médio.

Sendo assim, não há que se cogitar em culpa exclusiva da vítima.

Ademais, a **boa-fé da autora é patente e exsurge cristalina dos autos**. Não apenas lavrou imediato Boletim de Ocorrência, narrando a dinâmica dos fatos, como também, em ato incompatível com quem age de má-fé, promoveu o **depósito judicial** (fls. 62/63) do valor remanescente do empréstimo fraudulento (R\$ 56.251,58) que ainda estava em sua posse. Tal conduta demonstra, **de forma inequívoca**, que a apelante não buscou se locupletar do valor mutuado, mas sim que foi vítima de um ardil.

Posto esse panorama, destaca-se que ao caso em análise são aplicáveis as normas principiológicas e cogentes da **Lei n. 8.078**, de 1990 (Código

de Defesa do Consumidor), concepção jurídica esposada pela **Súmula nº 297, do STJ**: "O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras."

Neste sentido, o **artigo 14** da Lei do Consumidor, determina que o fornecedor responde objetivamente pela reparação dos danos causados aos consumidores no que tange à prestação de serviços. O seu **parágrafo 1º**, por sua vez, define o serviço defeituoso como sendo aquele que "**não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar**".

Ressalta-se, ainda, que, em demandas promovidas por consumidores imputando a realização de operações financeiras indevidas, incumbe à instituição financeira provar a regularidade dos atos praticados, por força do disposto no **artigo 6º, inciso VIII**, da lei consumerista.

*In casu*, insta destacar que houve a contratação de um empréstimo de valor expressivo (**R\$ 73.340,58**) e transferências sequenciais via PIX para pessoas físicas desconhecidas, operações que fogem completamente ao perfil de uma aposentada por invalidez. O sistema de segurança do banco réu (Bradesco) deveria ter identificado a atipicidade da movimentação e bloqueado preventivamente as operações, o que não ocorreu.

A omissão da instituição financeira permitiu a concretização da transação controvertida e essa omissão, disso não se tem dúvida, insere-se no contexto dos riscos da atividade que desenvolve no mercado.

A responsabilidade, contudo, não se restringe apenas à instituição financeira de origem (Bradesco), estendendo-se solidariamente às demais corré, Nu Pagamentos S/A (Nubank) e PagSeguro Internet S/A, que participaram da cadeia de eventos danosos, conforme preceitua o art. 7º, parágrafo único, e art. 25, § 1º, do CDC.

Quanto à corré **Nu Pagamentos** (Nubank), verifica-se que a conta de titularidade da autora mantida junto à instituição serviu como **instrumento intermediário ("conta de passagem")** para a consumação da fraude. O crédito de vultosa quantia (R\$ 20.000,00) oriundo do banco de origem, seguido de imediata fragmentação e remessa para terceiros via PIX, constitui **padrão clássico de fraude** que foge drasticamente ao perfil de uma cliente idosa.

Cabia à instituição recebedora e iniciadora das transações subsequentes (Nubank) o bloqueio preventivo das operações por suspeita de fraude ou lavagem de dinheiro, em observância aos mecanismos de monitoramento e gestão de risco exigidos pelo Banco Central, o que não ocorreu, caracterizando falha na segurança do serviço prestado.

No que tange à corré **PagSeguro Internet S/A**, a responsabilidade decorre diretamente da Súmula 479 do STJ. A instituição **permitiu a abertura e manutenção de conta utilizada** por estelionatários (em nome de terceiro, "Diego Augusto Fernandes dos Santos") para o recebimento do proveito do crime. Ressalte-se que o sistema antifraude das instituições de pagamento não deve

monitorar apenas quem envia valores, mas também quem os recebe. A falha no *compliance* ao permitir a abertura de contas digitais ("contas laranjas") sem a devida verificação de idoneidade ou ao recepcionar valores vultosos incompatíveis com o perfil da conta recebedora, atrai a responsabilidade objetiva.

A falha na verificação da idoneidade do cliente no momento da abertura da conta ou a ineficiência no monitoramento de seu uso para fins ilícitos atrai a responsabilidade objetiva pelo fortuito interno. Ao auferir lucros com a administração de contas digitais, a instituição assume o risco de que estas sejam utilizadas para golpes, devendo responder solidariamente pelos danos causados a terceiros.

Portanto, a responsabilidade do banco pela declaração de inexigibilidade do débito é medida que se impõe.

O Superior Tribunal de Justiça, por ocasião do julgamento do REsp nº 1.450.434/SP, discorreu sobre a eventual responsabilização do prestador de serviços em **semelhante** situação de prática de crime:

*(...) 4. Nesse passo, como sabido, o CDC previu a **responsabilidade objetiva do fornecedor pelo fato do serviço, fundada na teoria do risco da atividade**, estabelecendo 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" (art. 14), destacando que "o serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes" (§ 1º).*

*O referido normativo previu, ainda, **possíveis causas de mitigação da responsabilização** - inexistência do defeito ou **culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro** (§ 3º) -, sendo que a jurisprudência vem admitindo, ainda, o caso fortuito ou a força maior (expressamente previstos no art. 393 do CC), notadamente após a introdução do produto ou serviço no mercado de consumo. (...)*

***A força maior e o caso fortuito vêm sendo entendidos, atualmente, como espécies do gênero fortuito externo, no qual se enquadra a culpa exclusiva de terceiros, sendo aquele fato, imprevisível e inevitável, estranho à organização da empresa; contrapondo-se ao fortuito interno, que, apesar de também ser imprevisível e inevitável, relaciona-se aos riscos da atividade,***

***inserindo-se na estrutura do negócio. (...)***

5. Dessarte, considerando a existência de relação de consumo - e o fato do serviço incontroverso -, resta saber se, no roubo ocorrido em drive-thru, há incidência da excludente de responsabilização. (...)

5.2. Por sua vez, o roubo mediante uso de arma de fogo é fato de terceiro equiparável à força maior, apto a excluir, em regra, o dever de indenizar, ainda que no âmbito da responsabilidade civil objetiva, por ser inevitável e irresistível, acarretando uma impossibilidade quase absoluta de não ocorrência do dano.

**No entanto, ainda assim, em diversas situações o STJ reconhece a obrigação de indenizar, tais como: serviços em cuja natureza se verifica, em sua essência, risco à segurança, por se tratar de evento previsível (como as atividades bancárias);** quando há exploração econômica direta da atividade (por exemplo, em estacionamentos pagos); quando, em troca dos benefícios financeiros indiretos, o fornecedor assume, ainda que implicitamente, o dever de lealdade e segurança (tal qual nos estacionamentos gratuitos de shoppings e hipermercados); ou, ainda, quando o empreendedor acaba atraindo para si tal responsabilidade (caso das ofertas e publicidades veiculadas). (...)" (STJ, REsp nº 1.450.434/SP, 4ª Turma, Relator Ministro Luis Felipe Salomão, Dj 18.09.2018).

Nessa linha de raciocínio, ainda que, em um primeiro momento, a operação ora impugnada tenha sido realizada após ligação telefônica de falsa central de atendimento, não está afastada a obrigação da instituição financeira em adotar as diligências necessárias para evitar a consecução do crime, mormente quando a operação se mostrava incompatível com a movimentação usual de seu correntista.

Sobre o tema, vale citar trecho do acórdão, proferido recentemente pelo Superior Tribunal de Justiça, no REsp nº 2.052.228/DF:

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.** (STJ, REsp nº 2.052.228/DF, Relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, DJe:

**15/09/2023).**

A omissão da instituição financeira permitiu a concretização da transação controvertida e essa omissão, disso não se tem dúvida, insere-se no contexto dos riscos da atividade que desenvolve no mercado.

Aliás, não é demais lembrar o enunciado da **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 das operações bancárias*".

De rigor, pois, o reconhecimento da **inexistência da contratação do empréstimo**, devendo as partes retornarem ao estado anterior.

Para fins de cumprimento e retorno ao *status quo ante*, define-se a seguinte operacionalização: 1. Declara-se a inexistência e inexigibilidade do contrato de mútuo no valor de R\$ 73.340,58; 2. Autoriza-se o Banco Bradesco a levantar o valor de R\$ 56.251,58 (e seus acréscimos legais) depositado judicialmente pela autora (fls. 62/63) a título de prova de boa-fé; 3. O prejuízo remanescente (a diferença entre o valor do empréstimo e o valor recuperado/depositado) deverá ser absorvido pela instituição financeira como risco da atividade, vedada qualquer cobrança contra a autora.

Declarando-se inexigível o débito remanescente e as parcelas do mútuo. Determina-se, ainda, a restituição dos valores que eventualmente tenham sido descontados da autora (parcelas do empréstimo), **de forma simples**, uma vez que não restou comprovada a má-fé da instituição financeira, mas sim falha na segurança, alinhando-se ao entendimento do STJ quanto à necessidade de má-fé inequívoca para aplicação da dobra prevista no art. 42 do CDC.

Quanto aos **danos extrapatrimoniais**, não há dúvidas de que a falta de segurança no sistema do banco violou o direito do consumidor, causando-lhe prejuízos de ordem moral.

De outra parte, não há dúvida de que estão bem delineados os danos morais, porquanto a apelante, pessoa idosa e aposentada por invalidez, viu-se privada de valores essenciais à sua subsistência (descontos em folha), gerando angústia e aflição que ultrapassam o mero dissabor.

Nessa toada, não há como se encarar a situação vivida pelo requerente como mero aborrecimento ou simples dissabor da vida cotidiana.

A obrigação de indenizar pelos danos morais experimentados prescinde de prova do efetivo prejuízo, pois são daqueles danos que emergem "in re ipsa", isto é, aqueles cuja existência se presume de modo absoluto - "iuris et de jure" e que, por certo, dispensam a comprovação da dor, do sofrimento, da angústia e da desolação, sendo "da natureza das coisas" que o sofrimento impingido era indiscutível.

Em relação ao *quantum* a ser arbitrado, o juiz, como é de conhecimento generalizado, deve ponderar os reflexos em concreto produzidos pelo ato no patrimônio jurídico da vítima, fixando uma quantia que sirva simultaneamente para indenizar (caráter compensatório), de um lado, e punir (caráter punitivo), de outro, compreendendo que não pode ser pequena, diminuta, que ao invés de punir, sirva de incentivo ao transgressor a continuar desrespeitando a norma proibitiva; e que também, de outra parte, não se constitua em valor exagerado, que permita o enriquecimento sem causa.

Em atenção ao cunho compensatório-punitivo de que se revestem as indenizações por dano moral, observados, ainda, os critérios da razoabilidade e proporcionalidade que norteiam o seu arbitramento, sopesando os fatos ocorrido *in casu*, afigura-se adequada a fixação de indenização no valor de **R\$ 5.000,00 (cinco mil reais)**.

Nesse sentido destaque julgado desta Câmara:

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DO RÉU RECONVINTE PARCIALMENTE PROVIDA. CONSUMIDOR. FRAUDE. FALHA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. ABERTURA DE CONTA CORRENTE SEM CAUTELA E COM VIOLAÇÃO ÀS NORMAS DO BACEN. NEXO CAUSAL RECONHECIDO. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. Ação de regresso. Sentença de improcedência da ação e da reconvenção. Recurso do réu. Primeiro, reconhece-se a responsabilidade da instituição financeira autora. Ação anterior em que o banco foi condenado ao pagamento de indenização em razão da fraude sofrida pelo consumidor, tendo como beneficiário o réu. Porém, conforme se verificou dos autos, a conta foi aberta por terceiros, que se utilizaram do documento do réu. Serviço bancário defeituoso e que serviu de nexo causal para sucesso da fraude com consumação do prejuízo. Instituição financeira que permitiu a abertura da conta por terceiros estelionatários sem as devidas cautelas. Defesa da instituição financeira ré que não trouxe para os autos um documento sequer para abertura da conta corrente, demonstrando-se total falta de cautela. Violação dos artigos 2º e 4º da Resolução nº 4.753/2019 do BACEN. Incidência do artigo 14 do CDC com aplicação da súmula nº 479 do STJ. E segundo, reconhece-se a existência de danos morais passíveis de reparação. O consumidor (réu reconvinte) experimentou dissabores, transtornos e aborrecimentos advindos não somente da falta de segurança do sistema bancário do autor, mas também do atendimento inadequado recebido para sua

reclamação. Mesmo em Juízo, não houve atendimento à demanda do consumidor. Indenização fixada em R\$ 5.000,00, parâmetro razoável e que atenderá as funções compensatória (principal) e inibitória (secundária). Ação julgada procedente em segundo grau. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (**Apelação Cível 1001805-28.2024.8.26.0196; Relator (a): Alexandre David Malfatti; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro de Franca - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 09/12/2024; Data de Registro: 09/12/2024**)

O valor deverá ser corrigido desde o arbitramento, nos termos da Súmula 362 do STJ<sup>1</sup>, com juros incidentes desde o evento danoso, nos termos do artigo 398 do CC e da Súmula 54 do C. STJ<sup>2</sup>.

Os consectários legais deverão incidir sobre a indenização nos seguintes termos: correção monetária pelo IPCA, com acréscimo de juros moratórios pela Taxa Selic, deduzida a correção monetária, observando-se o previsto nos artigos 389 e 406, do Código Civil, alterados recentemente pela Lei 14.905/24.

Em razão da modificação do julgado e da sucumbência dos réus, estes arcarão, **solidariamente** (art. 7º, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor), com a totalidade das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, fixados em 15% sobre o valor total da condenação, nos termos do art. 85, § 2º do CPC.

Por fim, já é entendimento pacífico o de que não está obrigado o julgador a citar todos os artigos de lei e da Constituição Federal para fins de prequestionamento. Sendo assim, **ficam consideradas prequestionadas toda a matéria e disposições legais discutidas pelas partes.**

#### DISPOSITIVO

Ante o exposto, por meio deste voto, **DÁ-SE PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso da autora, para:

**a)** Declarar a inexistência e inexigibilidade do contrato de empréstimo objeto da lide, autorizando o Banco Bradesco a levantar a quantia depositada judicialmente pela autora (fls. 62/63) para abatimento parcial do prejuízo, devendo a instituição suportar o saldo remanescente decorrente da fraude;

**b)** Determinar que as Rés procedam à baixa definitiva de quaisquer

<sup>1</sup> Súmula 362 do STJ: "A correção monetária do valor da indenização do dano moral incide desde a data do arbitramento."

<sup>2</sup> Art. 398, CC: "Nas obrigações provenientes de ato ilícito, considera-se o devedor em mora, desde que o praticou". Súmula 54 do STJ: "Os juros moratórios fluem a partir do evento danoso, em caso de responsabilidade extracontratual".



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**12ª Câmara de Direito Privado**

apontamentos nos órgãos de proteção ao crédito (SERASA/SPC) vinculados ao contrato objeto desta lide, no prazo de 5 (cinco) dias após a publicação deste acórdão, sob pena de multa diária a ser fixada na origem;

**c)** Determinar que o Banco Bradesco restitua, de forma simples, eventuais valores descontados da autora a título de parcelas do referido empréstimo, com correção monetária desde a data de cada desembolso indevido (Súmula 43 do STJ) e juros de mora de 1% ao mês a partir do evento danoso (Súmula 54 do STJ);

**d)** Condenar os réus Banco Bradesco S/A, Nu Pagamentos S/A e PagSeguro Internet S/A, **solidariamente**, ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00, com incidência de correção monetária e juros conforme fundamentação supra.

**MARCO PELEGRINI**  
**Relator**