



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000295603**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1033607-13.2024.8.26.0562, da Comarca de Santos, em que são apelantes PICPAY INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A e BANCO BRADESCO S/A, é apelado CARLOS EDUARDO DE CARVALHO FUZITA.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 18ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte aos recursos. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ISRAEL GÓES DOS ANJOS (Presidente sem voto), ERNANI DESCO FILHO E WILSON JULIO ZANLUQUI.

São Paulo, 1º de abril de 2026.

**HÉLIO MARQUEZ DE FARIAS**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Apelação:** 1033607-13.2024.8.26.0562  
**Comarca:** Santos  
**Juízo de origem:** 4ª Vara Cível  
**Juiz prolator:** Frederico dos Santos Messias  
**Processo:** 1033607-13.2024.8.26.0562  
**Apelantes:** Banco Bradesco S/A e Picpay Instituição de Pagamento S/A  
**Apelado:** Carlos Eduardo de Carvalho Fuzita

EMENTA: DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO. FRAUDE BANCÁRIA. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. RECURSOS DE AMBAS AS CORRÉS PARCIALMENTE PROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Recursos de apelação das instituições financeiras corrés contra sentença de procedência da ação de obrigação de fazer, com pedido indenizatório por danos materiais e morais, relativa a fraude bancária.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. Corré Bradesco sustenta: (i) excludente de sua responsabilidade por fortuito externo, com o rompimento do nexo de causalidade por culpa exclusiva do consumidor e de terceiros; (ii) ausência de falha de segurança; (iii) subsidiária culpa concorrente do consumidor; (iv) inexistência de danos morais, ou a subsidiária redução do montante indenizatório.

3. Corré Picpay sustenta: (i) ausência de ato ilícito, sem o dever de monitoramento das transações efetuadas pelo próprio consumidor; (ii) excludente da responsabilidade objetiva por culpa exclusiva do consumidor e de terceiros, sendo caso de fortuito externo; (iii) ausência de dano moral.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. Falha na prestação do serviço bancário evidenciada, sob a égide do CDC, sendo as transações bancárias destoantes do perfil de consumo da parte autora.

4. Cometimento da fraude apenas possibilitado pela utilização de dados sigilosos da própria instituição financeira, bem como o modo de comunicação adotado para a resolução de questões administrativas.

5. Responsabilidade objetiva das instituições financeiras pela fraude praticada por terceiro, que constitui fortuito interno à atividade prestada, sem culpa exclusiva ou concorrente do consumidor.

6. Afastamento, porém, da indenização por danos morais, sendo os transtornos decorrentes do ilícito provocados por terceiro, limitando-se a responsabilidade das instituições financeiras pela restituição do valor perdido.

IV. DISPOSITIVO



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

7. Recursos parcialmente providos.

Dispositivos relevantes citados: CF/1988, art. 5º, V e X; CDC, arts. 6º, VIII e 14.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula nº 479; STJ, REsp n. 2.052.228/DF, Rel. Min. Nancy Andrigli, Terceira Turma, j. 12/09/2023, DJe 15/09/2023; TJSP, Apelação Cível 1013605-16.2022.8.26.0037, Rel. Walter Fonseca, 11ª Câmara de Direito Privado, j. 16/05/2024; TJSP, Apelação Cível 1004651-59.2022.8.26.0011, Rel. Virgílio de Oliveira Junior, 23ª Câmara de Direito Privado, j. 28/03/2023.

## VOTO Nº 36618

Trata-se de recursos de apelação interpostos por ambas as corré contra a sentença de fls. 509/520, que julgou procedente a ação de obrigação de fazer, com pedido indenizatório por danos materiais e morais, relativa a fraude bancária.

Condenaram-se os réus, solidariamente, à restituição da quantia de R\$ 28.500,00 ao autor, confirmando-se a tutela provisória de urgência, para o bloqueio dos valores mencionados da conta do beneficiário, além do pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00.

Sucumbentes, os réus foram condenados ao pagamento das custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios fixados em 15% do valor da condenação.

A instituição corré Banco Bradesco, em seu recurso, aduz a excludente de sua responsabilidade por fortuito externo à sua atividade, sendo o autor vítima do golpe da falsa central de atendimento, malgrado os esforços para a prevenção de fraudes e proteção dos clientes. Aduz o rompimento do nexo de causalidade por culpa exclusiva do consumidor e de terceiros, sem qualquer vulneração

da segurança do banco, pela utilização das chaves de segurança legítimas do autor, e a comunicação intempestiva do ilícito.

Alega ter procedido à tentativa de restituição da quantia transferida via PIX, sendo infrutífera a contestação via MED perante a instituição recebedora corré. Argumenta não ser obrigada à fiscalização das transações distintas do perfil de consumo de cada cliente e, subsidiariamente, pede o reconhecimento da culpa concorrente do consumidor.

Aduz a inexistência de danos morais por sua culpa, e pede a subsidiária redução do montante indenizatório, sob pena de enriquecimento sem causa do autor.

A corré Picpay, em recurso independente, defende a ausência de ato ilícito de sua parte, ante a regularidade da abertura da conta mencionada, sem que tenha o dever de monitorar detalhadamente as transações efetuadas pelo próprio consumidor que estejam dentro de seu limite de crédito.

Aduz o afastamento de sua responsabilidade objetiva por culpa exclusiva do consumidor e de terceiros, sendo inaplicável a Súmula nº 479 do STJ por versar o caso sobre fortuito externo, com a impossibilidade de evitação da referida fraude. Alega não se responsabilizar por eventual dano moral sofrido pelo autor, o qual não restaria comprovado.

Tempestivos e com o devido recolhimento do preparo, os recursos foram respondidos. Manifestação do Ministério Público pelo desprovimento dos recursos (fls. 653/656).

É o relatório.

Com a devida vênia ao juízo de origem, a

insurgência das rés merece parcial provimento, apenas para o afastamento da indenização por danos morais.

Em primeiro, cumpre anotar que a relação negocial mantida entre as partes se rege pelo Código de Defesa do Consumidor, enquadrando-se nitidamente nos conceitos de consumidor e fornecedor estabelecidos por essa lei, segundo o entendimento do STJ na Súmula nº 297.

Como se sabe, a facilitação do uso do dinheiro desenvolvida pelos bancos expõe o consumidor a uma série de vulnerabilidades inerentes à sociedade atual.

A responsabilidade dos bancos réus é objetiva, decorrente do risco criado pela atividade profissional, teoria adotada pelo artigo 14 do CDC. O fato de terceiro não rompe o nexo causal entre a atividade lucrativa e o dano, pois evidenciada a falha no dever de desenvolver sua atividade com garantias de segurança ao consumidor.

Conforme dispõe a Súmula nº 479 do C. 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*”.

O autor narrou ser vítima de golpe financeiro no dia 18/12/2024, recebendo telefonema de suposto funcionário da corre Bradesco, informando-o da realização de transações suspeitas, e solicitando a realização de uma série de transferências via PIX, o que foi realizado pela parte, como narrado à autoridade policial (fls. 32/34), em conformidade com os comprovantes bancários apresentados (fls. 30/31).

Ao perceber ser vítima de fraude, imediatamente buscou ambas as instituições requeridas para a solução administrativa da

controvérsia (fls. 36, 45/53 e 65/94), além de formalizar reclamação junto ao Banco Central (fls. 37/44), todavia sem sucesso.

As requeridas, por sua vez, sustentam que as transações foram realizadas mediante autenticação válida, razão pela qual se eximem do dever de ressarcir os danos alegados.

Não se olvida que o titular de conta bancária deva manter seus dados sigilosos guardados e seguros, não se fiando em informações de terceiros, a fim de evitar fraudes. No entanto, a autorização dada pelas instituições para as transações em valores excessivos e com indicativos claros de fraude configura falha na prestação do serviço, no que tange à necessária segurança das operações bancárias.

Cumprе observar que a fraude apenas se fez possível em virtude da utilização de número telefônico espelhado, não o institucional do Banco Bradesco, mas especificamente do gerente da conta do autor (fls. 26/29), o qual mantinha conversas habituais sobre assuntos bancários com autor por aplicativo de mensagens instantâneas, com a prática recorrente de resolver questões administrativas por ligações de voz (fls. 54/64).

Infelizmente, golpes por canais eletrônicos dos serviços bancários não são novidade atualmente, incumbindo ao fornecedor de serviço reforçar o sistema interno de forma a afastar maiores prejuízos.

Incumbia à parte ré comprovar a autenticidade das transações impugnadas, o que não realizou a contento, na forma do artigo 6º, VIII do CDC.

É como decide o STJ em casos similares:



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

CONSUMIDOR. PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITOS. DEVER DE SEGURANÇA. FRAUDE PERPETRADA POR TERCEIRO. CONTRATAÇÃO DE MÚTUO. MOVIMENTAÇÕES ATÍPICAS E ALHEIAS AO PADRÃO DE CONSUMO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO.

1. Ação declaratória de inexistência de débitos, ajuizada em 14/8/2020, da qual foi extraído o presente recurso especial, interposto em 21/6/2022 e concluso ao gabinete em 17/2/2023.

2. O propósito recursal consiste em decidir (I) se a instituição financeira responde objetivamente por falha na prestação de serviços bancários, consistente na contratação de empréstimo realizada por estelionatário; e (II) se possui o dever de identificar e impedir movimentações financeiras que destoam do perfil do consumidor.

3. O dever de segurança é noção que abrange tanto a integridade psicofísica do consumidor, quanto sua integridade patrimonial, sendo dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas pelos consumidores, desenvolvendo mecanismos capazes de dificultar fraudes perpetradas por terceiros, independentemente de qualquer ato dos consumidores.

4. A instituição financeira, ao possibilitar a contratação de serviços de maneira facilitada, por intermédio de redes sociais e aplicativos, tem o dever de desenvolver mecanismos de segurança que identifiquem e obstem movimentações que destoam do perfil do consumidor, notadamente em relação a valores, frequência e objeto.

5. Como consequência, a ausência de procedimentos de verificação e aprovação para transações atípicas e que

aparentam ilegalidade corresponde a defeito na prestação de serviço, capaz de gerar a responsabilidade objetiva por parte da instituição financeira.

6. Entendimento em conformidade com Tema Repetitivo 466/STJ e Súmula 479/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".

7. Idêntica lógica se aplica à hipótese em que o falsário, passando-se por funcionário da instituição financeira e após ter instruído o consumidor a aumentar o limite de suas transações, contrata mútuo com o banco e, na mesma data, vale-se do alto montante contratado e dos demais valores em conta corrente para quitar obrigações relacionadas, majoritariamente, a débitos fiscais de ente federativo diverso daquele em que domiciliado o consumidor.

8. Na hipótese, inclusive, verifica-se que o consumidor é pessoa idosa (75 anos - imigrante digital), razão pela qual a imputação de responsabilidade há de ser feita sob as luzes do Estatuto do Idoso e da Convenção Interamericana sobre a Proteção dos Direitos Humanos dos Idosos, considerando a sua peculiar situação de consumidor hipervulnerável.

9. Recurso especial conhecido e provido para declarar a inexigibilidade das transações bancárias não reconhecidas pelos consumidores e condenar o recorrido a restituir o montante previamente existente em conta bancária, devidamente atualizado.

(REsp n. 2.052.228/DF, Rel. Min. Nancy Andrighi, Terceira Turma, j. 12/09/2023, DJe 15/09/2023).

Dessa forma, é de rigor a manutenção do julgado, a fim de se condenar os réus, solidariamente, ao ressarcimento do prejuízo arcado pelo autor.

Não há que se falar na culpa concorrente do autor, no presente caso, ante os elementos acima apresentados, que conferiram verossimilhança à fraude praticada por terceiros.

A sentença comporta reparo, todavia, quanto ao pedido indenizatório por danos morais, cuja rejeição é de rigor.

Não se vislumbra, pelos fatos narrados, danos morais sofridos pelo autor em virtude da atuação das instituições financeiras. O trauma decorrente do golpe sofrido pela parte é imputável aos fraudadores, respondendo as instituições apenas pela negativa ao ressarcimento da operação fraudulenta, realizada pelo próprio consumidor, ora constituída a responsabilidade das rés.

A indenização por dano moral deve ser reservada para os casos de dor profunda e intensa, em que ocorre a violação do direito à dignidade, à intimidade, à vida privada, à honra, à imagem, conforme artigo 5º, incisos V e X da Constituição Federal.

Meros aborrecimentos, no que diz respeito à atuação das rés no caso, não podem ser convertidos em fonte de enriquecimento. Não se verifica, portanto, a ocorrência de dano moral indenizável, sob pena de banalização do instituto.

Em casos similares, assim decidiu este Tribunal:

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAL E MORAL – SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA – PRETENSÃO DO AUTOR DE INDENIZAÇÃO PELO DANO MATERIAL – CABIMENTO – fraude – transferência de valores via "pix" – Terceiro que se identificou como funcionário da instituição financeira e detinha os dados pessoais do autor – Falta de impugnação específica - Acesso indevido que auxiliou a ocorrência do golpe - Falha na prestação de serviços da instituição financeira

– Transações que se mostravam incompatíveis com o perfil de gastos do autor - Responsabilidade objetiva do réu - Inteligência do artigo 14, do CDC - Aplicação da súmula 479 do STJ – devolução simples do valor - É incabível a devolução em dobro do que foi cobrado indevidamente do autor, ante a inexistência de dolo, que é requisito exigido pelo art. 42, Parágrafo único, do CDC, ou de indícios de conduta contrária à boa-fé objetiva, para autorizar referida imputação. Recurso provido, neste ponto. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAL E MORAL – SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA – PRETENSÃO DO AUTOR DE RECONHECIMENTO DO DANO MORAL – DESCABIMENTO - Considerando que, além de ter concorrido o autor para o infortúnio, não teve o requerente seu nome inserido em bases de dados de órgãos de proteção ao crédito, ou sido exposto a vexame, constrangimento ou qualquer outra circunstância que tenha ensejado repercussão negativa do seu nome, mostrava-se mesmo de rigor, in casu, o afastamento da pretensão indenizatória de caráter extrapatrimonial - Recurso desprovido, nessa parte.

(TJSP; Apelação Cível 1013605-16.2022.8.26.0037; Rel. Walter Fonseca; 11ª Câmara de Direito Privado; j. 16/05/2024).

Ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com reparação por danos material e moral. "Golpe do Motoboy". Saques e despesas realizadas por meio do cartão de crédito. Fraude. Sentença de parcial procedência que determinou a reparação do dano material, negando, porém, o pedido de indenização por dano moral. Apelo da autora. Dano moral não verificado. Mero dissabor do cotidiano que não enseja reparação. Ausência de negativação. Sentença mantida. Honorários recursais. Recurso desprovido.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

(TJSP; Apelação Cível 1004651-59.2022.8.26.0011;  
Rel. Virgílio de Oliveira Junior; 23ª Câmara de Direito  
Privado; j. 28/03/2023).

Parcialmente vencidas ambas as partes, devem repartir as custas e despesas processuais, com honorários advocatícios mantidos em 15% do valor da condenação em prol do autor, e em 10% da diferença entre este e o valor da causa a ser igualmente dividido entre as correqueridas, nos termos dos artigos 85, § 2º e 86 do CPC.

O prequestionamento de normas constitucionais e infraconstitucionais fica atendido nas razões de decidir deste julgado, o que dispensa manifestação pontual acerca de cada artigo aventado.

Ante o exposto, dá-se parcial provimento ao recurso das rés, para se afastar a indenização por danos morais.

**HÉLIO MARQUEZ DE FARIAS**  
**Relator**