



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000235566

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1051183-63.2024.8.26.0224, da Comarca de Guarulhos, em que é apelante TOP COMERCIAL VAREJISTA DE ARTIGOS PARA CONFECÇÕES E AFINS LTDA, é apelado BANCO BRADESCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 20ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ROBERTO MAIA (Presidente) E REBELLO PINHO.

São Paulo, 18 de março de 2026.

LUIS CARLOS DE BARROS

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Apelação Cível nº 1051183-63.2024.8.26.0224

Comarca: GUARULHOS

Apelante: TOP COMERCIAL VAREJISTA DE ARTIGOS PARA CONFECÇÕES E AFINS LTDA.

Apelado: BANCO BRADESCO S/A

Voto: 61547

Ementa: Ação de ressarcimento de danos e indenização por danos morais. Realização de Transações via PIX após acesso a *site* fraudulento em virtude de orientações recebidas por meio de contato telefônico realizado por indivíduo que se passou por gerente do banco em que a apelante mantinha conta. Contexto dos autos que revela a ocorrência de falha na prestação dos serviços pelo réu, que propiciou a ocorrência de fraude. Recurso provido.

A r. sentença de fls. 175/184, cujo relatório é adotado, julgou improcedente o pedido formulado em ação de ressarcimento de danos e indenização por danos morais e condenou a parte autora ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor atualizado da causa, nos termos do artigo 85, § 2º do Código de Processo Civil, observada a gratuidade, se deferida.

Apela a autora, às fls. 189/213, alegando que no caso, houve cerceamento de defesa, por entender que seria imprescindível a abertura de dilação probatória. Diz que a

prova testemunhal é importante para constatar se, de fato, a apelante compareceu ao banco um dia antes e “dentro das dependências da Instituição Financeira tratou de assunto privado que era de conhecimento do fraudador” (fl. 194). Também entende que a realização de prova pericial é fundamental para constatar se houve golpe.

No tocante ao mérito, alega que na data de 02/04/2024, por volta das 10h30, a preposta da requerente, Sra. Sonia Regina Hidalgo Duarte, recebeu um contato telefônico de pessoa identificada como Fabiano, que afirmou ser Gerente Geral da Agência Bradesco e tratou dos problemas que a autora teve no dia anterior, com a orientação de que deveria entrar no site bradescocertificado-chat.com. Diz a ora recorrente que não desconfiou de que se tratava de golpe, já que a pessoa que se identificou como seu gerente tinha conhecimento do ocorrido no dia anterior.

Diante disso, aduz que a preposta da requerente entrou no site e inseriu a senha e o token de acesso, recebendo novo telefonema, em seu celular, de sua gerente da agência anterior. No entanto, informou que não poderia atendê-la, pois estava em contato com o Sr. Fabiano.

Contudo, alega que a gerente Evelyn respondeu que estava com o Sr. Fabiano e que se tratava de um golpe, conforme a segurança bancária havia detalhado.

Argumenta que, em virtude do ocorrido. A recorrente perdeu aproximadamente R\$ 77.980,00, dos quais apenas R\$ 15.992,15 foram restituídos pelo banco.

Entende que para que seja possível verificar o nexos causal entre a atuação do golpe e o vazamento de dados pelo responsável pelo seu tratamento, é imprescindível que sejam verificados quais dados estavam em poder dos criminosos, a fim de examinar a origem de eventual vazamento e, conseqüentemente, responsabilizar os agentes.

Argumenta que é certo que alguém internamente no banco ou até mesmo via sistêmica, “vazou” informações a terceiros que praticaram o golpe contra a recorrente.

Ressalta também que o tratamento indevido de dados pessoais bancários configura defeito na prestação de serviço, notadamente quando referidas informações são utilizadas por estelionatários para facilitar a aplicação de golpe em desfavor do consumidor.

Alega que o banco não conseguiu comprovar que prestou a devida proteção aos dados da correntista e, tampouco que a ligação não partiu do número da Instituição Financeira.

Outrossim, afirma que de acordo com a Súmula 479 do C. STJ, “as Instituições financeiras respondem

objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno em caso de fraudes praticadas por terceiros, tendo em vista que a responsabilidade decorre do risco da atividade” (fl. 211).

Destaca ainda, a recorrente, que agiu com cautela, pois quando verificou que as informações passadas pelo golpista condiziam correspondiam à realidade, confiou que se tratava do Banco Bradesco.

Ao final, requer o acolhimento da preliminar de cerceamento de defesa, com a determinação de retorno dos autos à origem para produção de provas. De forma alternativa, postula o provimento do recurso, para o fim de reconhecer que houve vazamento de dados e informações internas por meio da Instituição Financeira, sendo determinado o ressarcimento de danos e indenização por danos morais.

O recurso foi processado com as formalidades legais.

Contrarrazões às fls. 220/235.

É o relatório.

De acordo com o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, 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.

Assim, o risco da atividade deve ser suportado pelo fornecedor, não podendo ser repassado ao consumidor. A responsabilidade do fornecedor nas relações de consumo é objetiva; dessa forma, é irrelevante se esse agiu ou não com culpa.

Mesmo na hipótese em que as fraudes são praticadas por terceiros criminosos, ou seja, ainda que o requerido também seja vítima de terceiro, o fato não o exonera de reparar os danos, na medida em que responde objetivamente pelo risco de sua atividade, não podendo repassá-lo ao cliente.

Aplicável, pois, a Súmula nº 479 do STJ, cujo verbete dispõe que “as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito das operações bancárias”.

No caso, apesar da instituição financeira alegar que não concorreu para o evento danoso, vez que “os fatos se deram pela própria conduta da Autora, somado a ato de terceiro” (fl. 54), entende-se que houve defeito nos sistemas de segurança.

Assim, os fatos narrados devem ser entendidos como fortuito interno, pois as transações realizadas têm relação com a atividade desenvolvida pelo réu, ora recorrido.

Desse modo, diante das evidências de conduta

fraudulenta, em virtude do vazamento de dados, a instituição financeira deveria ter considerado em que contexto as transações foram realizadas antes de autorizá-las, o que, no entanto, não ocorreu.

Portanto, o réu deixou de comprovar que teria tomado os devidos cuidados para evitar o dano ocorrido.

Diante da responsabilidade objetiva do banco frente aos atos praticados por terceiro através de fraude, cumpre à Instituição Financeira reembolsar os valores indevidamente despendidos, com correção monetariamente pela Tabela Prática do TJSP desde o desembolso e juros de mora a partir da citação, sendo de 1% ao mês até 30/08/2024 e, a partir desta data, pela taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (Selic).

Os danos morais restaram caracterizados no presente caso.

É que se “tem como conceito de dano moral o prejuízo extrapatrimonial, o que fere o ego, a alma, os sentimentos, a dor, pelo que não valores econômicos, mas suscetíveis de reparação” (...). O que se repara é “o sofrimento, a emoção, o defeito físico ou moral, em geral uma dolorosa sensação sentida pela pessoa, atribuindo-se à palavra dor o mais amplo significado”. (Vide Augusto Zenun, *Dano Moral e sua reparação*, Forense, 1994, página 90).



Inexiste critério objetivo e uniforme para a quantificação do dano moral, dada a ausência de regulamentação específica. Daí a fixação da indenização segundo os critérios da razoabilidade e proporcionalidade, com o fito de alcançar valor nem muito elevado, nem ínfimo a ponto de tornar-se inexpressivo devendo a sua quantificação ser arbitrada caso a caso.

Assim sendo, a indenização por danos morais é fixada em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), valor que se mostra justo e adequado para fazer frente ao dano suportado. Tal valor deve ser acrescido de juros de mora à taxa de 1% a.m. desde o evento danoso e correção monetária a partir da publicação do Acórdão.

Ante o exposto, dá-se provimento ao recurso, nos termos da fundamentação. Diante da sucumbência da recorrida, deverá arcar com a integralidade das custas e despesas processuais, e com os honorários advocatícios da parte ora apelada, fixados em 15% sobre o valor da condenação.

LUIS CARLOS DE BARROS

Relator