



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000129826**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1078300-76.2025.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante RAIMUNDO NONATO MARQUES, é apelado BANCO BRADESCO S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 15ª 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 MENDES PEREIRA (Presidente sem voto), CARLOS ORTIZ GOMES E ACHILE ALESINA.

São Paulo, 24 de fevereiro de 2026.

**RODOLFO PELLIZARI**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



Apelação Cível – Digital

Processo nº 1078300-76.2025.8.26.0100

Comarca: 16ª Vara Cível do Foro Central Cível

Magistrado prolator: Dr. Paulo Bernardi Baccarat

Apelante: Raimundo Nonato Marques

Apelado: Banco Bradesco S/A

Voto nº 23761

APELAÇÃO CÍVEL – AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO CUMULADA COM REPARAÇÃO DE DANOS MATERIAIS E MORAIS – GOLPE BANCÁRIO – ENGENHARIA SOCIAL VIA WHATSAPP – TRANSAÇÕES VIA PIX E EMPRÉSTIMOS CONSIGNADOS – SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA – RECURSO DO AUTOR.

1. RESPONSABILIDADE CIVIL OBJETIVA E RISCO DO EMPREENDIMENTO. As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias (Súmula 479 do STJ). Incidência das normas protetivas do Código de Defesa do Consumidor (Súmula 297 do STJ).

2. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. Configuração. Realização de sucessivas transferências eletrônicas e contratações de empréstimos em curtíssimo lapso temporal que destoam manifestamente do perfil de consumo do correntista. Dever de segurança vulnerado. Ineficiência dos sistemas de monitoramento e bloqueio preventivo de operações atípicas. A alegação de "engenharia social" não exime a instituição financeira, pois o vazamento de dados e a fragilidade do sistema de detecção de fraude integram o risco da atividade (fortuito interno).

3. DANOS MATERIAIS. Restituição integral. Reforma da sentença que limitou o ressarcimento aos valores excedentes ao limite diário. O defeito do serviço reside na autorização de movimentações suspeitas sem prévia confirmação ou bloqueio cautelar. Invalidação das contratações de empréstimos por ausência de manifestação de vontade válida do consumidor (Arts. 138 e 166, II, do Código Civil).

4. DANOS MORAIS. Ocorrência. Subtração de expressiva quantia destinada à subsistência e exposição do consumidor



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

a grave situação de insegurança e angústia. Necessidade de percorrer via crucis administrativa sem êxito. Quantum indenizatório fixado em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), em observância aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, em consonância com os precedentes desta C. Câmara.

RECURSO PROVIDO EM PARTE.

Trata-se de apelação interposta pelo autor contra a r. sentença de fls. 471/474, proferida nos autos da “*ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização por danos materiais, morais pedido de tutela de urgência antecipada*”, cujo pedido foi **JULGADO PARCIALMENTE PROCEDENTE** para condenar a ré à restituição dos valores referentes às transações financeiras realizadas via PIX que excederam o limite diário de R\$ 5.000,00, devidamente atualizado monetariamente pelo IPCA desde cada desembolso. Incidirá, desde a citação, juros legais nos termos do art. 406 do Código Civil. Condeno a ré no pagamento de 40% das despesas processuais e honorários, que arbitro em 20% do valor da condenação. Condeno o autor no pagamento de 60% das despesas processuais e honorários, que arbitro em 20% da diferença entre o valor da causa e o valor da condenação.

O apelante alega ter sido vítima de golpe bancário mediante engenharia social via WhatsApp, resultando em prejuízo de R\$ 37.480,00 em transferências via PIX e contratação fraudulenta de três empréstimos no valor total de R\$ 31.390,00.

A sentença reconheceu a falha do Banco Apelado ao não comprovar os limites de movimentação financeira vigentes à época dos fatos, condenando-o à devolução apenas dos valores



que excederam o limite diário de R\$ 5.000,00, com correção monetária pelo IPCA e juros legais. Indeferiu os pedidos de declaração de nulidade dos contratos de empréstimo e de indenização por danos morais. Fixou honorários advocatícios em 20% sobre as respectivas bases de cálculo, rateando a sucumbência em 40% para o banco e 60% para o autor.

O apelante sustenta que a sentença incorreu em equívoco ao afastar parcialmente a responsabilidade do banco, limitando indevidamente a restituição. Argumenta que a decisão violou os princípios da responsabilidade objetiva do fornecedor e da teoria do risco do empreendimento previstos no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor.

Aduz que as transações fraudulentas, realizadas em sequência atípica e em valores incompatíveis com seu perfil, evidenciam falha sistêmica nos mecanismos de segurança do banco. Alega que, em menos de 20 minutos, foram movimentados valores expressivos sem qualquer bloqueio automático ou verificação de autenticidade.

Sustenta que o banco não apresentou comprovação da origem geográfica das transações, tampouco demonstrou confirmação segura da identidade do contratante por reconhecimento biométrico facial, violando o dever de diligência e segurança inerente à atividade bancária.

Argumenta que a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça e deste Egrégio Tribunal consolidou o entendimento de

que as instituições financeiras respondem objetivamente por fraudes decorrentes de falhas em seus sistemas de segurança, configurando fortuito interno não excludente de responsabilidade.

Alega que os contratos de empréstimo devem ser declarados nulos por ausência de manifestação válida de vontade, nos termos do artigo 138 do Código Civil, tendo sido realizados sem ciência, anuência ou qualquer ato volitivo do apelante.

Aduz que sofreu danos morais presumidos pela exposição a risco grave, necessidade de enfrentar procedimentos burocráticos e abalo à tranquilidade e segurança financeira, violando direitos fundamentais assegurados pelos artigos 5º, incisos V e X, e 6º, inciso VI, do Código de Defesa do Consumidor.

Sustenta que a sentença violou o artigo 6º, incisos VI e VIII, do Código de Defesa do Consumidor, os artigos 138 e 166, inciso II, do Código Civil, e os artigos 373, inciso II, e 489, §1º, inciso IV, do Código de Processo Civil, além dos artigos 5º, incisos V, X, XXXII, 93, IX, e 170, inciso V, da Constituição Federal.

Requer a reforma integral da sentença para: (a) condenar o banco à restituição total dos valores subtraídos (R\$ 37.480,00), com correção monetária e juros legais; (b) declarar a nulidade dos contratos de empréstimo fraudulentos; (c) condenar o banco ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 15.000,00; (d) condenar o banco ao pagamento das custas

processuais e honorários advocatícios majorados nos termos do artigo 85, §11, do Código de Processo Civil.

Recurso bem processado, preparado e contrariado às fls. 524/543.

**É o relatório.**

O autor ajuizou ação declaratória de inexistência de débito cumulada com pedido de indenização por danos materiais e morais, com tutela de urgência, em face do Banco Bradesco S/A, alegando ter sido vítima de golpe bancário perpetrado mediante engenharia social via aplicativo WhatsApp, resultando em operações financeiras não autorizadas em sua conta corrente.

Narrou que sofreu prejuízos financeiros no valor de R\$ 37.480,00 em transferências via PIX que ultrapassaram o limite diário de R\$ 5.000,00, além da contratação fraudulenta de empréstimos no montante de R\$ 31.390,00. Relatou ter registrado Boletim de Ocorrência e buscado solução administrativa junto à instituição financeira, sem êxito.

Sustentou a aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor, pleiteou a inversão do ônus da prova e afirmou ser dever da instituição financeira verificar a regularidade e idoneidade das transações realizadas. Alegou falhas nos sistemas de segurança do banco réu e omissão na realização do reembolso, configurando responsabilidade civil e falha na prestação de serviços.

Requeru a concessão dos benefícios da justiça gratuita, a

declaração de rescisão e nulidade de quaisquer contratos de empréstimos fraudulentos, a condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 15.000,00 e por danos materiais no montante de R\$ 37.480,00. Pleiteou tutela de urgência para bloqueio imediato das contas bancárias dos beneficiários das transferências via PIX, com expedição de ofícios para identificação dos titulares, extratos detalhados e rastreamento do fluxo de recursos, além da suspensão cautelar de cobranças decorrentes das operações fraudulentas.

Citado, o réu apresentou contestação alegando, preliminarmente, ilegitimidade passiva. No mérito, sustentou disponibilizar serviço seguro aos clientes, atribuiu culpa exclusiva ao autor, negou a ocorrência de falhas na prestação de serviços e afirmou que as operações partiram de endereço IP idêntico ao de operações reconhecidas pelo autor como válidas. Argumentou inexistir comprovação de comunicação imediata com a instituição financeira, ser impossível a restituição dos valores pleiteados e não haver cobrança de valores indevidos. Requereu a improcedência dos pedidos.

Pois bem.

A controvérsia central dos autos reside em definir a extensão da responsabilidade da instituição financeira apelada em face de operações fraudulentas realizadas na conta bancária do apelante, consumidor vítima de golpe perpetrado mediante engenharia social via aplicativo WhatsApp.

A sentença recorrida (fls. 471/474) julgou parcialmente

procedente o pedido, reconhecendo falha na prestação do serviço bancário ao constatar que o banco réu não apresentou os limites de movimentação financeira vigentes à época dos fatos, conforme determinado na decisão saneadora (fls. 441/443). Com base nessa omissão probatória, o juízo de primeiro grau presumiu verdadeira a alegação do autor de que seu limite diário para transferências via PIX era de R\$ 5.000,00 e condenou a instituição financeira à restituição apenas dos valores que excederam esse limite, totalizando R\$ 32.480,00 das transferências realizadas.

Contudo, essa solução jurisdicional, embora tenha reconhecido a falha parcial do banco, não enfrentou adequadamente a questão nuclear da lide: a responsabilidade objetiva da instituição financeira por defeito na prestação do serviço bancário, que permitiu a realização de operações manifestamente atípicas, em valores incompatíveis com o perfil do consumidor e em sequência temporal suspeita, sem qualquer bloqueio preventivo ou verificação adicional de segurança.

A documentação dos autos (fls. 140/324) demonstra inequivocamente que, em lapso temporal inferior a 20 minutos, foram realizadas quatro transferências via PIX nos valores de R\$ 6.000,00, R\$ 5.000,00, R\$ 4.980,00 e R\$ 21.500,00, totalizando R\$ 37.480,00, além da contratação fraudulenta de três empréstimos consignados no montante global de R\$ 31.390,00, distribuídos nos contratos nº 7800931 (R\$ 5.000,00), nº 7801433 (R\$ 21.860,00) e nº 7815084 (R\$ 4.530,00).

Essa sucessão de operações, por sua natureza, valor e concentração temporal, configura padrão manifestamente incompatível com a movimentação regular de qualquer correntista, devendo ter acionado imediatamente os sistemas de segurança da instituição financeira para bloqueio cautelar e verificação da autenticidade das transações.

A relação jurídica estabelecida entre as partes submete-se indubitavelmente ao regime consumerista, configurando o autor como destinatário final dos serviços bancários e o réu como fornecedor, nos termos dos artigos 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90). Tratando-se de relação de consumo, aplica-se o regime de responsabilidade civil objetiva do fornecedor de serviços, conforme dispõe o artigo 14 do CDC: "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."

Para a configuração da responsabilidade objetiva, exige-se tão somente a demonstração do defeito na prestação do serviço, do dano experimentado pelo consumidor e do nexo de causalidade entre ambos, sendo dispensável a comprovação de culpa do fornecedor. No caso dos autos, todos esses elementos restaram amplamente comprovados.

O defeito na prestação do serviço bancário evidencia-se pela ausência de mecanismos eficazes de segurança que

impedissem ou, ao menos, bloqueassem cautelarmente operações manifestamente atípicas. Conforme consignado na decisão saneadora complementar (fls. 441/443), o banco réu não apresentou os limites de movimentação financeira vigentes à época dos fatos, tampouco demonstrou a adoção de procedimentos de autenticação biométrica, geolocalização das transações ou qualquer outro mecanismo de validação da identidade do usuário que autorizou as operações questionadas.

A ausência dessa documentação não constitui mera irregularidade formal, mas sim elemento probatório crucial que demonstra a fragilidade dos sistemas de segurança da instituição financeira. Se o banco não foi capaz sequer de apresentar em juízo os registros de segurança das operações, como poderia ter adotado, no momento das transações, as cautelas necessárias para impedir o golpe?

A teoria do risco da atividade, incorporada ao ordenamento jurídico brasileiro pelo artigo 927, parágrafo único, do Código Civil, estabelece que "haverá obrigação de reparar o dano, independentemente de culpa, nos casos especificados em lei, ou quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco para os direitos de outrem." A atividade bancária, pela natureza sensível dos valores e informações que manipula, enquadra-se perfeitamente nessa categoria de risco inerente, que justifica a responsabilização objetiva.

O Superior Tribunal de Justiça consolidou esse

entendimento através da Súmula 479, que dispõe: "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 *ratio decidendi* dessa súmula reside justamente no reconhecimento de que fraudes praticadas no ambiente bancário constituem fortuito interno, ou seja, risco inerente à própria atividade empresarial, que não pode ser transferido ao consumidor hipossuficiente.

No caso dos autos, a sentença recorrida incorreu em equívoco jurídico ao limitar a responsabilidade do banco apenas aos valores que excederam o limite diário de R\$ 5.000,00, como se a mera existência de um limite contratual fosse suficiente para eximir a instituição financeira de sua obrigação de monitorar e bloquear operações manifestamente atípicas.

Ora, se o limite diário era de R\$ 5.000,00, a primeira transferência realizada no valor de R\$ 6.000,00 já deveria ter sido automaticamente bloqueada pelo sistema. Porém, não apenas essa operação foi efetivada, como também, na sequência imediata, foram realizadas outras três transferências nos valores de R\$ 5.000,00, R\$ 4.980,00 e R\$ 21.500,00, além da contratação de três empréstimos consignados, tudo no mesmo dia e em curtíssimo intervalo temporal.

Esse conjunto de operações configura padrão inequívoco de atividade fraudulenta, que deveria ter sido detectado pelos sistemas de inteligência artificial e análise de risco que toda instituição financeira moderna possui e é obrigada a manter.

A ausência de bloqueio das operações fraudulentas, mesmo diante de seu padrão manifestamente atípico, configura defeito na prestação do serviço bancário, nos termos do artigo 14, §1º, do Código de Defesa do Consumidor, que assim define: "O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais: I - o modo de seu fornecimento; II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam; III - a época em que foi fornecido."

O consumidor de serviços bancários tem legítima expectativa de que a instituição financeira disponha de sistemas de segurança capazes de detectar e impedir operações fraudulentas, especialmente quando estas apresentam características tão evidentes de irregularidade como no caso dos autos. Frustrada essa expectativa legítima, configura-se o defeito do serviço e, conseqüentemente, o dever de indenizar.

Conforme consignado na decisão saneadora complementar (fls. 441/443), o banco réu foi expressamente determinado a apresentar "os limites de movimentação vigentes à época dos fatos narrados, especialmente quanto às transferências via PIX e demais operações realizadas", quedando-se inerte quanto a essa determinação judicial. Essa omissão probatória, além de configurar descumprimento de ordem judicial, implica em presunção de veracidade das alegações do autor quanto aos limites contratados, nos termos do artigo 359 do Código de Processo Civil.

Mais do que isso, a ausência de apresentação dos registros de segurança das operações evidencia que o banco não dispunha de controles efetivos sobre as transações realizadas em sua plataforma, o que reforça a conclusão de defeito na prestação do serviço.

A sentença recorrida, ao reconhecer apenas a falha quanto ao excesso do limite diário, adotou interpretação restritiva que não se coaduna com o regime de proteção do consumidor estabelecido no ordenamento jurídico brasileiro. O artigo 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor estabelece como direito básico do consumidor "a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências."

No caso dos autos, a hipossuficiência técnica e informacional do consumidor em relação à instituição financeira é manifesta. O autor não tem como comprovar as falhas internas dos sistemas de segurança do banco, nem como demonstrar que não autorizou as operações fraudulentas. Cabe ao banco, que detém o controle sobre seus sistemas e sobre os registros das transações, comprovar que adotou todas as medidas de segurança necessárias e que as operações foram regularmente autorizadas pelo titular da conta.

Não se desincumbindo desse ônus probatório, deve arcar com as consequências de sua inércia, nos termos do artigo 373,

inciso II, do Código de Processo Civil, que estabelece: "O ônus da prova incumbe: (...) II - ao réu, quanto à existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do autor."

A existência de autorização válida do titular da conta para a realização das operações questionadas constitui fato extintivo do direito do autor à restituição dos valores, devendo, portanto, ser comprovado pelo réu. Na ausência dessa prova, presume-se a irregularidade das operações e o consequente dever de restituição integral dos valores subtraídos.

Quanto à alegação de que o autor teria fornecido voluntariamente seus dados pessoais ao fraudador mediante engenharia social, tal circunstância não exclui a responsabilidade da instituição financeira. A engenharia social é técnica de fraude amplamente conhecida e divulgada, fazendo parte do rol de riscos inerentes à atividade bancária que devem ser mitigados por sistemas de segurança eficientes.

A mera divulgação de alertas genéricos aos correntistas sobre os cuidados necessários, como alega o réu em sua contestação (fls. 105/139), não é suficiente para configurar a excludente de responsabilidade prevista no artigo 14, §3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor (culpa exclusiva do consumidor). Para que se configure a culpa exclusiva da vítima, seria necessário demonstrar que o consumidor agiu de forma temerária ou negligente, o que não se verifica no caso dos autos.

O autor foi vítima de golpe sofisticado, no qual o fraudador,

utilizando-se de dados pessoais e bancários obtidos provavelmente mediante vazamento de informações, fez-se passar por funcionário do banco e induziu o consumidor a fornecer códigos de autenticação. Trata-se de situação em que a culpa exclusiva da vítima não resta configurada, pois o consumidor agiu acreditando estar se comunicando com representante legítimo da instituição financeira.

No caso em análise, a fraude bancária perpetrada mediante vazamento de dados e engenharia social constitui fortuito interno, pois se insere no risco da atividade bancária, não sendo apta a excluir a responsabilidade civil da instituição financeira. O banco, ao disponibilizar plataformas digitais para a realização de operações bancárias, assume o risco de que terceiros mal-intencionados possam tentar burlar seus sistemas de segurança, devendo, por isso, implementar mecanismos eficazes de detecção e prevenção de fraudes.

A questão central não é, portanto, se o consumidor forneceu ou não seus dados ao fraudador, mas sim se o banco dispunha de sistemas de segurança capazes de detectar e bloquear operações manifestamente atípicas, independentemente da origem da tentativa de fraude. E a resposta a essa questão, diante do conjunto probatório dos autos, é inequivocamente negativa.

As operações fraudulentas foram realizadas em sequência, em valores elevados e incompatíveis com o perfil do correntista, sem que houvesse qualquer bloqueio cautelar ou verificação

adicional de segurança. Essa omissão do banco caracteriza defeito na prestação do serviço e configura o nexo de causalidade com o dano patrimonial experimentado pelo autor.

Portanto, deve ser reformada a sentença recorrida para reconhecer a responsabilidade integral do banco réu pela restituição de todos os valores subtraídos fraudulentamente, e não apenas daqueles que excederam o limite diário, porquanto a falha na prestação do serviço evidencia-se pela ausência de bloqueio de operações manifestamente atípicas, independentemente de estarem acima ou abaixo do limite contratado.

Quanto aos contratos de empréstimos consignados firmados fraudulentamente, a sentença recorrida silenciou completamente sobre o pedido de declaração de nulidade, não enfrentando adequadamente a questão. Conforme se verifica dos documentos de fls. 102-104, foram contratados três empréstimos consignados nos valores de R\$ 5.000,00, R\$ 21.860,00 e R\$ 4.530,00, totalizando R\$ 31.390,00, todos no mesmo período das transferências via PIX, em sequência atípica e sem qualquer manifestação válida de vontade do autor.

O artigo 138 do Código Civil estabelece: "São anuláveis os negócios jurídicos, quando as declarações de vontade emanarem de erro substancial que poderia ser percebido por pessoa de diligência normal, em face das circunstâncias do negócio." Por sua vez, o artigo 166, inciso II, do mesmo diploma legal dispõe: "É nulo o negócio jurídico quando: (...) II - for ilícito, impossível ou

indeterminável o seu objeto."

No caso dos autos, os contratos de empréstimo foram firmados sem qualquer manifestação válida de vontade do autor, configurando-se vício insanável que acarreta a nulidade absoluta dos negócios jurídicos. O banco réu não apresentou qualquer comprovação de que as contratações foram precedidas de verificação biométrica facial ou outro método seguro de identificação do contratante, tampouco demonstrou que houve confirmação da operação mediante procedimentos adicionais de segurança.

A ausência desses elementos essenciais evidencia que os contratos foram firmados exclusivamente com base em dados pessoais obtidos fraudulentamente, sem qualquer participação ou anuência do titular da conta. Nessas circunstâncias, os negócios jurídicos são nulos de pleno direito, nos termos do artigo 166, inciso II, do Código Civil, devendo ser declarada sua inexistência jurídica com a consequente inexigibilidade dos débitos deles decorrentes.

Portanto, devem ser declarados nulos os contratos de empréstimo consignado nº 7800931, nº 7801433 e nº 7815084, com a consequente inexigibilidade de quaisquer débitos deles decorrentes, devendo o banco réu restituir eventuais valores já descontados do benefício previdenciário do autor.

Nesse sentido, essa egrégia 15ª Câmara de Direito Privado já se manifestou:

AÇÃO DECLARATÓRIA E INDENIZATÓRIA – Transações não reconhecidas – Golpe da Central de Atendimento - Sentença de parcial procedência com reconhecimento de culpa concorrente - Recurso de ambas as partes. RESPONSABILIDADE CIVIL – Incontroverso que a autora recebeu ligação de número oficial e legítimo da Central de Atendimento do Banco do Brasil e o suposto preposto do réu passou orientações para a autora, diante da evidência de acesso indevido em sua conta corrente - Autora que seguiu as orientações, se dirigindo até o caixa eletrônico e realizando os comandos orientados pelo suposto funcionário, no intuito de cancelar empréstimos realizados – Após, constatou-se diversas transações financeiras realizadas em sua conta bancária, sem qualquer autorização, incluindo empréstimos e pagamentos de impostos – **Movimentação bancária destoia do perfil de consumo da autora - Imprescindível na espécie o bloqueio preventivo das movimentações atípicas pelo Banco réu, com a liberação de questionadas operações tão somente após consulta formal e autorização do correntista, o que não ocorreu - Falha na prestação de serviço – Responsabilidade objetiva – Súmula 479 do STJ - Artigo 927, parágrafo único, do Código Civil – Sentença reformada para afastar a culpa concorrente. DISCIPLINA DA SUCUMBENCIA – Revista. DISPOSITIVO – Recurso da autora provido e Recurso do réu não provido. (TJSP; Apelação Cível 1000474-10.2023.8.26.0240; Relator (a): Achile Alesina; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Iepê - Vara Única; Data do Julgamento: 16/08/2024; Data de Registro: 19/08/2024).**

RECURSO – Conhecimento – Presença dos pressupostos do art. 1.010, II a IV, do CPC. DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – Fraude bancária – Golpe da falsa central telefônica – **Autora**

**que permitiu transações bancárias por terceiro fraudador – Operações, contudo, que fogem do perfil financeiro da consumidora – Má prestação de serviços caracterizada – Responsabilidade objetiva do Banco (art. 14, CDC) – Devolução dos valores mantida – Dano moral não configurado – Consumidora que concorreu para o evento – Indenização afastada – Recurso parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1006210-35.2022.8.26.0663; Relator (a): Vicentini Barroso; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Votorantim - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 05/08/2024; Data de Registro: 06/08/2024).**

Apelação. Ação indenizatória. Falha na prestação de serviços bancários. Golpe da falsa central telefônica. Sentença de improcedência. Recurso da parte autora. 1. Responsabilidade civil. Instituição financeira. Fraude bancária. Cliente lesado por golpe perpetrado mediante ligação telefônica, aparentemente originada de telefone comercial da ré, por suposto funcionário com conhecimento de dados sigilosos da conta. **Transferência de valores, via Pix para terceiro, e contratação de empréstimo em valor significativo, operações destoantes do perfil do autor. Responsabilidade objetiva da instituição financeira por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias (Súmula 479 do STJ).** Falha na prestação do serviço (art. 14, § 1º do CDC). Fragilidade do sistema de segurança de preservação dos dados pessoais do cliente e de informações de seu sistema, bem como em relação à eficaz verificação de operações que destoam do perfil de uso da parte autora. Operações inexigíveis em relação ao autor, com a restituição de valores descontados de sua conta, a fim de que as partes retornem ao "status quo ante". 2. Dano moral demonstrado. Autor suportou o desvio de valores de sua conta bancária, destinados ao seu sustento, além do desvio produtivo de

suas funções, diante das tentativas inexitosas de resolução do impasse administrativamente. Valor arbitrado em R\$ 5.000,00, em consonância com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, bem como com os precedentes desta Câmara. 3. Sentença reformada para julgar a ação parcialmente procedente, declarando-se a nulidade da transferência via Pix, no valor de R\$ 6.000,00, além do empréstimo no valor de R\$ 7.500,00 (seguido por transferência via Pix), restituindo-se quaisquer valores subtraídos da conta bancária do autor, decorrentes de tal fraude, com acréscimo de correção monetária desde os desembolsos e de juros moratórios de 1% ao mês desde a citação, compensando-se o valor singelo recuperado pela ré (fls. 179), condenando-se a ré, ainda, ao pagamento de indenização por dano moral no valor de R\$ 5.000,00, acrescidos de correção monetária desde a publicação do presente acórdão e de juros moratórios de 1% ao mês desde a citação. Verbas sucumbenciais atribuídas à ré, por ter decaído quase que integralmente na demanda. Recurso parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1030617-10.2023.8.26.0554; Relator (a): Elói Estevão Trolly; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santo André - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/06/2024; Data de Registro: 28/06/2024).

Quanto ao dano moral, restou demonstrada a falha de segurança por parte da instituição financeira, evidenciada pela realização de empréstimos e transferências irregulares.

O dano moral, ademais, não se restringe aos transtornos oriundos da falha no sistema de segurança do banco, mas também abrange o impacto direto e significativo sobre a parte autora, que teve valores destinados à sua subsistência

subtraídos, gerando angústia e insegurança incompatíveis com a relação de confiança esperada entre cliente e instituição financeira.

Aliás, o dano moral ocorre até por situações menos gravosas, conforme se depreende do teor das Súmulas do Superior Tribunal de Justiça n.ºs. 388 (“*A simples devolução indevida de cheque caracteriza dano moral*”) e 370 (“*Caracteriza dano moral a apresentação antecipada de cheque pré-datado*”).

No que tange ao *quantum* indenizatório, **Flavio Tartuce**<sup>1</sup>, ao abordar a forma de sua fixação, diz que o magistrado, agindo com equidade, deve observar quatro critérios para o estabelecimento de seu valor: (i) a extensão do dano; (ii) as condições socioeconômicas e culturais dos envolvidos; (iii) as condições psicológicas das partes e (iv) o grau de culpa do agente, de terceiro ou da vítima.

Para ele, tais critérios “*podem ser retirados dos arts. 944 e 945 do CC, bem como do entendimento dominante, particularmente do Superior Tribunal de Justiça.*”

Assim, considerando esses critérios, a gravidade da conduta e a condição econômica das partes, conclui-se que o valor da indenização deve ser reduzido para a quantia de R\$ 5.000,00, valor este que atende aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade e é frequentemente fixado por esta E. 15ª Câmara de Direito Privado, prejudicado o recurso adesivo da autora:

---

<sup>1</sup> Tartuce, Flávio. Manual de direito civil: volume único / Flávio Tartuce. 6. ed. rev., atual. e ampl. – Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: MÉTODO, 2016.

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO, CUMULADA COM PEDIDO DE REPARAÇÃO POR DANOS MORAIS. NEGATIVAÇÃO JURIDICAMENTE QUALIFICADA COMO INDEVIDA. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA AOS PEDIDOS PARA, ASSIM, DECLARAR A INEXIGIBILIDADE DA DÍVIDA, NEGADA, CONTUDO, A REPARAÇÃO POR DANOS MORAIS COM FUNDAMENTO NA SÚMULA 385 DO STJ. APELAÇÃO DA AUTORA. DANO MORAL. INEXISTÊNCIA DE ANOTAÇÃO RESTRITIVA ANTERIOR EM SEU NOME. SITUAÇÃO QUE AFASTA A INCIDÊNCIA DA SÚMULA 385 DO SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA. **REPARAÇÃO POR DANO MORAL DEVIDA. VALOR DA INDENIZAÇÃO FIXADO EM R\$ 5.000,00.** SENTENÇA REFORMADA. RECURSO DE APELAÇÃO PROVIDO. ENCARGOS DE SUCUMBÊNCIA, SEM A MAJORAÇÃO DOS HONORÁRIOS DE ADVOGADO. RELATÓRIO (TJSP; Apelação Cível 1014539-36.2023.8.26.0005; Relator (a): Valentino Aparecido de Andrade; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional V - São Miguel Paulista - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 21/08/2012; Data de Registro: 20/08/2024).

Apelação. Ação declaratória de inexistência contratual cumulada com indenizatória. Sentença de parcial procedência. Apelo da parte ré. 1. Justiça gratuita (art. 98 do CPC). Pessoa física. Ausência de indícios de capacidade financeira para suportar o custo do processo. 2. Inexistência de contratação. A documentação apresentada pelo banco não comprova as contratações dos empréstimos pessoais e cartão de crédito consignados que geraram descontos no benefício previdenciário da autora. Preclusão da produção de prova pericial pelo banco réu, que deve arcar com o ônus de provar as contratações. 3. Dano moral bem demonstrado. Indevida inscrição de nome em cadastro de inadimplentes. Dano indenizável 'in re ipsa'. **Valor da indenização mantido em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), em consonância com os princípios da**

**razoabilidade e proporcionalidade, bem como com os precedentes desta Câmara.** Juros moratórios mantidos desde a citação, para que não se incorra em infração ao princípio 'non reformatio in pejus', eis que, versando a demanda sobre responsabilidade extracontratual, sua incidência legal seria a partir do ato danoso, nos termos da Súmula 54 do STJ. 5. Honorários advocatícios em favor da patrona da autora, bem arbitrados em 10% sobre o valor da condenação, nos termos do art. 85, § 2º do CPC, estando de acordo com o Tema 1.076 do STJ. 6. Sentença mantida. Recurso desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1003394-12.2021.8.26.0309; Relator (a): Elói Estevão Trolly; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Jundiaí - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 16/08/2024; Data de Registro: 16/08/2024).

Apelação – Ação declaratória de inexigibilidade de crédito c.c indenização de danos morais – Documentos apresentados em defesa insuficientes para a comprovação da contratação (telas sistêmicas produzidas de modo unilateral), e contrato no qual não consta informações da parte autora, tampouco assinatura, tanto mecânica quanto digital, selfie no momento da contratação, geolocalização. - **Débito inexigível, exclusão da inscrição negativa em nome da autora e indenização por danos morais, no importe de R\$5.000,00 (cinco mil reais)** – Sentença mantida. – Apelo Desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1078770-81.2023.8.26.0002; Relator (a): Ramon Mateo Júnior; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 14ª Vara Cível; Data do Julgamento: 12/08/2024; Data de Registro: 12/08/2024).

declaratória de inexigibilidade cumulada com reparação de danos morais – Inscrição do nome da autora em cadastros restritivos – Aplicação do Código do Consumidor – Responsabilidade objetiva – Ilícito caracterizado, pois não demonstrado a contento a lisura do débito – Negativação indevida – Dano moral configurado, in re ipsa – **Indenização mantida (R\$ 5.000,00)** – Incidência dos juros de mora a contar do evento danoso – Recurso da autora parcialmente provido,

desprovido o da ré. (TJSP; Apelação Cível 1020562-03.2023.8.26.0068; Relator (a): Vicentini Barroso; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barueri - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19/07/2024; Data de Registro: 19/07/2024).

Esse montante é adequado para compensar os danos sofridos pela parte autora e para impor um caráter punitivo a instituição financeira requerida, sendo suficiente para evitar futuras violações ao dever de cuidado, especialmente no que se refere à segurança das transações financeiras.

Postas tais premissas, por meu voto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso para: **a)** Declarar a **rescisão e nulidade** dos contratos de empréstimo consignado nº 7800931 (R\$ 5.000,00), nº 7801433 (R\$ 21.860,00) e nº 7815084 (R\$ 4.530,00), com a conseqüente **inexigibilidade** de quaisquer débitos deles decorrentes;

**b)** Condenar o **BANCO BRADESCO S/A** à **restituição integral** dos valores subtraídos fraudulentamente mediante transferências via PIX, no montante de **R\$ 37.480,00 (trinta e sete mil, quatrocentos e oitenta reais)**. Todos os valores devem ser corrigidos monetariamente pelo IPCA desde o efetivo prejuízo (Súmula 43, STJ), ou seja, do desembolso; e acrescidos de juros de mora mensais pela Selic desde o evento danoso (Súmula 54, STJ), deduzido o índice de atualização monetária em observância do entendimento consagrado pelo STJ no julgamento do Tema 1.368;

**c)** Condenar o **BANCO BRADESCO S/A** ao pagamento de

**indenização por danos morais** no valor de **R\$ 5.000,00 (cinco mil reais)**, quantia devidamente corrigida a partir desta data (Súmula 362, STJ), pelo IPCA (art. 389, parágrafo único, CC), e acrescida de juros de mora mensais pela Selic desde o evento danoso (Súmula 54, STJ), deduzido o índice de atualização monetária em observância do entendimento consagrado pelo STJ no julgamento do Tema 1.368;

**d)** Condenar o **BANCO BRADESCO S/A** ao pagamento da **integralidade das custas e despesas processuais**, bem como de **honorários advocatícios** em favor do patrono do apelante, que fixo em **15%** sobre o valor total da condenação, nos termos do artigo 85, §2º, do Código de Processo Civil.

Para que não se alegue cerceamento do direito de recorrer, dou por prequestionados todos os dispositivos legais referidos na fase recursal, bastando que as questões tenham sido enfrentadas e solucionadas no voto, como ocorreu, pois **“desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais”** (STJ EDCL. No RMS 18.205/SP, Rel. Min. Felix Fischer, j. 18.04.2006).

**RODOLFO PELLIZARI**

Relator