



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000265705**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1079140-86.2025.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelada MARLENE SANTOS MORAES.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 13ª 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 ANA DE LOURDES COUTINHO SILVA DA FONSECA (Presidente) E MÁRCIO TEIXEIRA LARANJO.

São Paulo, 25 de março de 2026.

**SIMÕES DE ALMEIDA**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**VOTO Nº: 13.636**

**APELAÇÃO Nº: 1079140-86.2025.8.26.0100**

**COMARCA: SÃO PAULO**

**APELANTE: BANCO BRADESCO S.A.**

**APELADA: MARLENE SANTOS MORAES**

**JUÍZA DE DIREITO: FABIO DE SOUZA PIMENTA**

**Vistos.**

APELAÇÃO – Ação declaratória c.c. indenização– Golpe do falso entregador ou golpe do falso brinde – Ligação de pessoa que tinha os dados pessoais da autora, informando sobre a existência de brinde a ser resgatado - Entrega de brinde na residência da autora, com solicitação pelo suposto entregador de foto para comprovação do recebimento – Posterior constatação de empréstimo realizado em seu nome e transferência de valor elevado para terceiro – Aplicação do Código de Defesa do Consumidor - Operações que destoam do perfil de consumo – Ausência de comprovação de autenticidade das transações - Responsabilidade objetiva do réu – Falha na prestação do serviço – Teoria do risco da atividade – Determinação de restituição pelo réu do prejuízo material – Danos morais também configurados, decorrendo do próprio fato – Quantum reduzido para R\$ 5.000,00 – Valor razoável e proporcional – Aplicação da taxa SELIC sobre o valor da condenação - Lei nº 14.905/2024 - Recurso parcialmente provido.

Trata-se de ação declaratória c.c. indenizatória ajuizada por MARLENE SANTOS MORAES contra BANCO BRADESCO S.A., por meio da qual alega a autora que foi vítima de golpe. Afirma que recebeu telefonema de suposto colaborador da Livel, que informou sobre a existência de brinde a ser resgatado. Alega que aceitou receber o brinde em seu endereço e o motoboy exigiu que a autora tirasse uma foto segurando o brinde para comprovação de entrega. Posteriormente, constatou que houve subtração de quantia de sua conta, por meio de PIX, e contratação de



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

empréstimo pessoal em seu nome. Requer a declaração de inexigibilidade do débito do empréstimo, a restituição em dobro dos valores retirados indevidamente da sua conta e a condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais.

O réu apresentou contestação, sustentando que não houve falha na prestação dos serviços e que há excludente de responsabilidade em decorrência de culpa exclusiva da autora e de terceiro. Argumenta ainda com a inexistência de dano moral indenizável.

Os pedidos foram julgados procedentes, por meio da r. sentença de fls. 240/250, com declaração de inexigibilidade do débito e condenação do réu à repetição do indébito e ao pagamento de indenização por danos morais de R\$ 10.000,00. O réu foi condenado ainda ao pagamento das custas e despesas processuais, além dos honorários advocatícios, fixados em 15% sobre o valor da condenação.

O réu interpôs apelação às fls. 254/266, sustentando que não houve falha no sistema do banco, já que a responsabilidade é exclusiva da vítima e de terceiro. Alega que não há nos autos comprovação de que os fraudadores possuíam informações pessoais da autora/apelada. Afirma que as transações foram realizadas por meio de senha e token cadastrado. Impugna os danos morais, sustentando que não foi comprovada sua existência, e requer, subsidiariamente, a redução do *quantum* indenizatório. Também subsidiariamente pede o reconhecimento da culpa concorrente da parte autora e a aplicação da taxa SELIC.

O recurso é tempestivo e bem preparado.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

A parte autora apresentou contrarrazões às  
fls. 275/288.

**É O RELATÓRIO.**

Cuida-se de ação declaratória c.c. indenização por danos materiais e morais, na qual busca a parte autora a declaração de inexistência de contrato de empréstimo e o reconhecimento do dever do réu de indenizar pelos danos sofridos em razão de fraude.

A sentença apelada julgou procedentes os pedidos, declarando a inexigibilidade do débito e condenando o réu à restituição dos valores descontados indevidamente e ao pagamento de indenização por danos morais.

Recorre o banco, alegando ausência de falha na prestação do serviço. Afirma que as contratações foram regulares, realizadas por meio de senha e token. Alega que os fatos decorreram de culpa exclusiva da autora e de terceiro. Subsidiariamente, requer a redução do valor da indenização por danos morais, o reconhecimento de culpa concorrente e a aplicação da taxa SELIC.

Induvidoso que o feito se desenvolve sob o influxo das relações de consumo, haja vista a vulnerabilidade da autora frente à estrutura técnica e financeira do réu. De acordo com o verbete nº 279 da Súmula de Jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça “*o Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeira*”.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Sustenta a parte autora ter sido vítima de golpe. Alega que recebeu ligação de suposto representante da Livelu, que possuía todos os seus dados, e informou que a parte teria direito a brinde. Afirma que o entregador da Livelu foi à sua residência para entrega do brinde e solicitou que a autora tirasse fotos para confirmação do recebimento. Afirma ainda que, posteriormente, verificou contratação de empréstimo em seu nome e transferência de valor para terceiro.

Considerando a impossibilidade de produção de prova de fato negativo pela autora, bem como a inversão do ônus da prova, caberia à parte ré a prova de que a autora contratou livremente o empréstimo objeto da lide e realizou a transferência via PIX, ônus não desincumbido. O banco deixou de comprovar ainda que as operações impugnadas decorreram de culpa exclusiva ou concorrente da autora.

Em que pese a juntada dos “logs” do sistema, não é possível afirmar por meio desses documentos a autenticidade das transações, ou seja, se foram efetuadas realmente pela parte autora, já que não há informações relacionada à geolocalização, por exemplo, ou qualquer forma de assinatura, ainda que eletrônica.

Cumprido ressaltar ainda que, no caso dos autos, a autora afirmou que os terceiros possuíam todos os seus dados, o que deu credibilidade ao golpe.

Ao disponibilizar a prestação de serviços, a



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

instituição financeira deve garantir a segurança para a efetivação das operações ofertadas aos consumidores, de modo a impedir fraudes. O fornecedor do serviço torna-se responsável pela reparação dos danos causados pela falha na prestação do serviço, como consequência do risco da atividade desenvolvida, se não provar hipótese excludente de responsabilidade. Os danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes praticadas por terceiros no âmbito de operações bancárias devem ser suportados pela instituição financeira, conforme verbete nº 479 da Súmula de Jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça.

A existência de conduta de terceiros não afasta a responsabilidade objetiva do réu, que assume os riscos do negócio, devendo empregar meios de segurança para evitar que a fraude aconteça.

Ressalte-se que as transações fugiram do padrão de consumo, já que na mesma data foram realizadas contratação de empréstimo pessoal e transferência de valor elevado por meio de PIX. Esses fatos deveriam ter chamado a atenção do banco, que poderia ter bloqueado as transações e evitado a concretização da fraude.

Aplica-se ao caso a teoria do risco da atividade, pela qual, em decorrência das atividades empresariais exercidas, a instituição financeira, ao disponibilizar determinados serviços ao consumidor, fica obrigada a suportar os riscos que dela possam surgir. Não se trata de fortuito externo, mas sim de fortuito interno, decorrente da atividade exercida.

Diante da ausência de prova da efetiva contratação pela parte autora/apelada, da falha na prestação do serviço do réu e da ausência



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

de excludente, é de rigor a declaração de inexistência dos contratos e o reconhecimento da responsabilidade do banco pelo pagamento do dano material.

Veja-se o entendimento jurisprudencial em casos semelhantes:

APELAÇÃO CÍVEL. Ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c repetição do indébito e indenização por danos morais. **Golpe do falso entregador.** PRELIMINAR de cerceamento de defesa. Não ocorrência, estando presente hipótese autorizadora do julgamento antecipado, nos termos do art. 355, I, do Código de Processo Civil, pois despicienda a perícia por sobre celular de requerente, para que reconhecida a ausência de culpa sua no despontar do ilícito. MÉRITO. INEXISTÊNCIA DAS OPERAÇÕES. **Elementos de prova a indicarem que, não obstante tenha a requerente descuidado de sua imagem, permitindo que falso entregador obtivesse fotografia sua, deram-se as contratações impugnadas sem a utilização de identidade biométrica. Contratações realizadas simultaneamente e sucedidas**



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

por pix's vários, a terceiros desconhecidos. Ausência de validação biométrica, somada à extravagância das operações, que revela falha na prestação do serviço bancário do requerido, sem concorrência significativa da autora.

Inescapável declaração de inexistência das operações bancárias. REPETIÇÃO DO INDÉBITO. Requerente que faz jus à devolução das contraprestações que desembolsou, por razão dos negócios inexistentes, assim como das quantias que, próprias, foram-lhe subtraídas da conta bancária. DANO MORAL ocorrido, pois o avanço patrimonial indevido e significativo, tido por sobre benefício alimentar de idoso, que não usufruiu da prestação pactual, traduz-se em circunstância que desborda por além do mero dissabor ou descontentamento, caracterizando verdadeira laceração à subjetividade. QUANTUM INDENIZATÓRIO. Critério de proporcionalidade e circunstâncias do caso que mostram pertinente a fixação do valor da indenização imaterial em R\$5.000,00. CONCLUSÃO. Sentença



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

reformada, de modo a que julgado  
procedente o pedido inicial. Recurso  
provido.

(TJSP; Apelação Cível  
1026699-61.2024.8.26.0554; Relator  
(a): Márcio Teixeira Laranjo; Órgão  
Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado;  
Foro de Santo André - 3ª Vara Cível; Data  
do Julgamento: 29/09/2025; Data de  
Registro: 29/09/2025).

APELAÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA E  
INDENIZATÓRIA. **GOLPE DO FALSO  
BRINDE. autor compelido pelo  
entregador a fornecer "selfie" para  
confirmação da entrega.** SENTENÇA DE  
parcial PROCEDÊNCIA. RECURSO DO  
BANCO RÉU. **FALHA NA PRESTAÇÃO  
DE SERVIÇO. SÚMULA 479 DO STJ.  
INEXISTÊNCIA DE CULPA  
EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR OU  
DE TERCEIRO.** Danos materiais  
evidenciados, COM A CONSEQUENTE  
restituição das partes ao "status quo ante".  
DANOS MORAIS EVINDECIADOS E  
QUE NÃO COMPORTAM MINORAÇÃO.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

sentença mantida. RECURSO não PROVIDO.

(TJSP; Apelação Cível 1005254-49.2025.8.26.0037; Relator (a): César Zalaf; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Foro de Araraquara - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 14/11/2025; Data de Registro: 14/11/2025).

Apelação. Ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. repetição de indébito e indenização por danos morais. Fraude. **Golpe do "falso presente" praticado por suposto entregador, que obteve foto do rosto da vítima e cópia do documento pessoal.** Sentença de improcedência. Apelo da autora. **Ônus do réu, do qual não se desincumbiu, de provar que agiu com as cautelas necessárias para evitar a fraude praticada por terceiro. Ausência de contrato assinado com biometria facial e geolocalização. Responsabilidade objetiva da instituição financeira. Caso fortuito interno. Aplicação da Súmula n.º 479, do**



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

C. STJ. Necessária devolução dos valores descontados. Restituição simples por ausência de má-fé. Danos morais configurados, ainda que ausente negativação. Ilícito que ocasionou abalos à esfera de direitos extrapatrimoniais da autora. Valor de R\$ 5.000,00 que se mostra razoável e em conformidade com o intuito compensatório e inibitório, bem como em observância aos precedentes desta C. Corte. Sentença reformada. Recurso parcialmente provido.

(TJSP; Apelação Cível  
1006028-56.2025.8.26.0077; Relator  
(a): Fernão Borba Franco; Órgão Julgador:  
24ª Câmara de Direito Privado; Foro de  
Birigui - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento:  
05/11/2025; Data de Registro: 05/11/2025)  
(sem grifos no original).

APELAÇÃO – EMPRÉSTIMOS –  
FRAUDE BANCÁRIA – **GOLPE DO**  
**BRINDE** - SENTENÇA DE  
PROCEDÊNCIA EM PARTE. FRAUDE  
BANCÁRIA – Contratações não  
reconhecidas de empréstimos em nome da

autora – Requerente afirma ter recebido pacote cuja origem e remetente desconhecia, sendo compelida pelo entregador a fornecer "selfie" para confirmação da entrega - **Banco réu que não se desincumbiu de comprovar a regularidade das contratações questionadas, cuja autenticidade foi questionada pela consumidora - Art. 373, II, do CPC – Inexigibilidade dos débitos decorrentes dos contratos discutidos** – Restituição simples dos valores descontados. DANOS MORAIS – Caso peculiar - Violação à intimidade e à privacidade da consumidora idosa, que teve seus dados pessoais indevidamente utilizados, causando intranquilidade e desassossego - Jurisprudência, inclusive desta c. Câmara – Parcelas dos empréstimos discutidos que comprometiam quase a totalidade do benefício previdenciário da autora - Autora que ajuizou a demanda no mês seguinte aos fatos – Situação vivenciada que supera o mero aborrecimento cotidiano - Indenização reduzida para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais),



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

observando-se os princípios da razoabilidade e proporcionalidade - Suficiência para cumprir o duplo caráter da condenação, em especial o vetor preventivo - Reforma da r. sentença neste tópico.  
SENTENÇA REFORMADA - RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

(TJSP; Apelação Cível 1002964-93.2025.8.26.0576; Relator (a): Sergio Gomes; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de São José do Rio Preto - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/07/2025; Data de Registro: 31/07/2025) (sem grifos no original).

O dano moral, no caso, decorre do próprio fato ocorrido, principalmente da transferência de valor elevado e da violação dos dados pessoais da autora/apelada. A falha no sistema de segurança ocasionou transações indevidas em nome da autora e a instituição financeira não tomou providências para resolução da situação extrajudicialmente. Os fatos superam o mero aborrecimento e configuram dano moral indenizável.

Os danos morais devem ser arbitrados em valor suficiente para reparar o dano e repreender o ofensor para que não cometa mais o ato lesivo, observando-se os limites da razoabilidade e proporcionalidade, sem ocasionar o enriquecimento ilícito do ofendido.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

A reparação tem função de compensação, com o objetivo de atenuar as consequências da lesão sofrida, bem como uma função inibidora, para que se evite novas violações aos direitos da personalidade dos consumidores. Representa, portanto, uma compensação e um desestímulo ao ato ilícito.

Nesse sentido, o *quantum* indenizatório merece redução para R\$ 5.000,00, valor adequado para reparar o dano sofrido pela apelada e para impedir a reiteração da conduta.

Em atenção ao teor do art. 926 do Código de Processo Civil, considerando a circunstância de que em casos assemelhados ao presente, que foram julgados por este e. Tribunal de Justiça, houve fixação da indenização nesse patamar, impõe-se a adoção de medida assemelhada no caso vertente.

Por fim, assiste razão ao réu/apelante quanto à aplicação da taxa SELIC, em decorrência da Lei nº 14.905/2024. Tratando-se de matéria de ordem pública, é passível de análise por meio do recurso de apelação, ainda que não tenha sido previamente requerida. Ademais, caracterizando-se como norma de natureza processual, deve ter aplicação imediata.

Dessa forma, sobre o valor da indenização, incidirão juros de mora observada a taxa SELIC, e descontada a correção monetária de que trata o parágrafo único do art. 389, do Código Civil incidente, conforme Lei nº 14.905/2024.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**DIANTE DO EXPOSTO**, o voto deste relator **DÁ PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO** para reduzir a indenização por danos morais para R\$ 5.000,00 e para determinar a aplicação da taxa SELIC à condenação, em observação à Lei nº 14.905/2024, mantida, no mais, a r. sentença.

Dou por prequestionados os dispositivos legais e/ou constitucionais apontados.

**SIMÕES DE ALMEIDA**

**Relator**