



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE GOIÁS  
5ª CÂMARA CÍVEL  
GABINETE DESEMBARGADOR FERNANDO DE MELLO XAVIER

**APELAÇÃO CÍVEL Nº 5229920-28.2024.8.09.0051**

**COMARCA DE GOIÂNIA**

**APELANTE:** MARIA ELIETE ALVES CABRAL SAVIOZ

**AGRAVADOS:** NU PAGAMENTOS S.A. e BANCO BRADESCO S.A.

**RELATOR:** Des. FERNANDO DE MELLO XAVIER

## VOTO

Presentes os pressupostos de admissibilidade, conheço do recurso.

Conforme relatório constante dos autos, **MARIA ELIETE ALVES CABRAL SAVIOZ** interpôs recurso de apelação contra sentença da 11ª Vara Cível da Comarca de Goiânia que julgou improcedentes os pedidos em ação declaratória de inexistência de débito c/c repetição de indébito e indenização por danos morais movida em face de **BANCO BRADESCO S.A. e NU PAGAMENTOS S/A.**

### I - DO MÉRITO

A controvérsia cinge-se à responsabilidade das instituições financeiras por operações bancárias realizadas mediante fraude perpetrada por terceiros que se fizeram passar por funcionários bancários, tendo como vítima consumidora idosa.

A relação entabulada entre as partes é nitidamente de consumo, porquanto presentes as figuras do consumidor e do fornecedor de serviços, estando, portanto, sujeita às disposições do Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/90).



A autora, de 63 anos, foi contatada por suposto funcionário do Nubank que a induziu a fornecer dados pessoais, incluindo selfie como "assinatura eletrônica" e chaves PIX. No dia 15 de janeiro de 2024, foram contratados digitalmente dois empréstimos no Banco Bradesco (R\$ 29.000,00 e R\$ 10.000,00), cujos valores, somados ao saldo existente (R\$ 5.657,71), totalizaram R\$ 44.657,71, montante transferido para terceiros desconhecidos.

O consumidor idoso integra categoria de hipervulneráveis, merecendo proteção diferenciada. Esta circunstância encontra amparo no artigo 4º, inciso I, do Código de Defesa do Consumidor, conjugado com o artigo 39, inciso IV, que veda ao fornecedor prevalecer-se da idade do consumidor. O Estatuto da Pessoa Idosa (Lei 10.741/2003), a Constituição Federal (artigo 230) e a Convenção Interamericana sobre a Proteção dos Direitos Humanos dos Idosos estabelecem o dever de tratamento diferenciado aos idosos.

## II. DA TEORIA DO RISCO DA ATIVIDADE

As instituições financeiras, ao disponibilizarem modalidades de contratação digital facilitada, assumem os riscos inerentes dessa modalidade lucrativa. Pela teoria do risco da atividade, aquele que desenvolve negócio lucrativo deve suportar os riscos dele decorrentes. Se optam por simplificar procedimentos para ampliar lucros, devem assumir as consequências dessa escolha empresarial.

## III. DAS OPERAÇÕES ATÍPICAS E DO MARCO REGULATÓRIO

A análise dos extratos evidencia flagrante discrepância entre o padrão habitual da autora e as operações fraudulentas. A cliente, com movimentações módicas, jamais havia contratado empréstimos de valores expressivos.

### 3.1. Do Dever Legal de Prevenção a Fraudes

A Resolução Conjunta nº 6/2023 do Banco Central estabelece o dever das instituições financeiras de implementar "procedimentos e controles para prevenção de fraudes" (art. 12, I). A Resolução BCB nº 343/2023 estabeleceu prazo até 1º de fevereiro de 2024 para implementação integral dos sistemas de detecção. Considerando que a fraude ocorreu em 15 de janeiro de 2024, os requeridos já deveriam ter iniciado a implementação de sistemas operacionais de identificação de indícios de fraude em "contratação de operação de crédito", até porque já existia recomendação nesse sentido.



### 3.2. Da Evolução Jurisprudencial

A jurisprudência deste Tribunal de Justiça, tradicionalmente, tem considerado as fraudes bancárias como eventos de fortuito externo, afastando a responsabilidade das instituições financeiras quando não demonstrada falha específica na prestação de serviços. Esta orientação baseia-se no entendimento de que a ação criminosa de terceiros constituiria fato imprevisível e inevitável, rompendo o nexo causal.

Contudo, a evolução dos precedentes jurisprudenciais tem estabelecido critérios diferenciadores que permitem a responsabilização das instituições financeiras quando presentes circunstâncias específicas que evidenciem falha no dever de segurança.

No julgamento da Apelação Cível nº 5787101-94.2023.8.09.0137, relatada pelo Dr. Gilmar Luiz Coelho, este Tribunal reconheceu que, em situações envolvendo consumidores idosos e movimentações manifestamente atípicas, a responsabilidade das instituições financeiras deve ser aferida sob critérios mais rigorosos. Confira-se:

**EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. FRAUDE BANCÁRIA. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. VULNERABILIDADE DO CONSUMIDOR. IDOSO. RELAÇÃO DE CONSUMO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO BANCO. DEVER DE SEGURANÇA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. DANO MORAL IN RE IPSA. QUANTUM ADEQUADO. CONSEQUÊNCIAS LEGAIS. SENTENÇA MANTIDA.** 1. É objetiva a responsabilidade da instituição financeira pelos danos decorrentes de fraude eletrônica, nos termos do art. 14 do CDC, sobretudo quando não demonstrado que a transação seguiu os padrões usuais do consumidor. 2. O golpe, ainda que praticado por terceiro, configura fortuito interno — risco inerente à atividade bancária — cuja prevenção compete exclusivamente à instituição financeira. 3. A ausência de mecanismos eficazes de verificação de operações atípicas (como o rastreamento prévio de contas destinatárias ou duplo fator de autenticação) evidencia falha na prestação do serviço. 4. A alegação de culpa exclusiva da vítima não foi comprovada pelo banco, sendo ônus deste demonstrar a inexistência de defeito no serviço ou a exclusividade da culpa do consumidor (art. 14, §3º, CDC). Apelação cível conhecida e desprovida. (Apelação Cível nº 5787101-94.2023.8.09.0137, Relator Dr. Gilmar Luiz Coelho, Julgado em 27/05/2025, publicado em 30/05/2025).



Essa linha interpretativa diferencia-se da jurisprudência tradicional por não se limitar à análise abstrata da imprevisibilidade do ato criminoso, mas por examinar concretamente se as instituições financeiras adotaram medidas preventivas adequadas ao perfil do consumidor e às características das operações realizadas.

O caso sub judice enquadra-se perfeitamente nesta exceção jurisprudencial, uma vez que: (i) envolve consumidora idosa hipervulnerável; (ii) apresenta operações flagrantemente atípicas em relação ao perfil histórico da cliente; (iii) demonstra ausência de mecanismos preventivos eficazes; e (iv) revela descumprimento de normas específicas do Banco Central sobre prevenção a fraudes.

Na hipótese, no mesmo dia da contratação fraudulenta dos empréstimos, o valor total de R\$ 44.657,71 (quarenta e quatro mil seiscentos e cinquenta e sete reais e setenta e um centavos) foi transferido do **BRDESCO** para o **NUBANK** e, posteriormente, distribuído para terceiros desconhecidos: R\$ 15.000,00 (quinze mil reais) para Wesley Chiaratti Oliveira e R\$ 29.000,00 (vinte e nove mil reais) para Gislaine Cristina Gomes Silva, além de outras operações utilizando limite de crédito.

Conforme reconhecido pelo Superior Tribunal de Justiça, 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. Confira-se:

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.** (STJ - REsp 2052228, Ministra NANCY ANDRIGHI, Data do Julgamento 12/09/2023, Data da Publicação DJe 15/09/2023) Destaqueei.

Assim, embora se reconheça que a regra geral da jurisprudência tende ao afastamento da responsabilidade bancária em casos de fraude, o presente caso se insere na exceção que exige proteção diferenciada quando presentes elementos concretos de falha no dever de segurança das instituições financeiras.

#### IV. DOS DANOS MATERIAIS



Apesar do reconhecimento da falha das instituições financeiras, não se pode ignorar que a autora contribuiu para a ocorrência do evento danoso ao fornecer voluntariamente dados pessoais sensíveis, incluindo selfie e códigos de segurança, seguindo as instruções de pessoa desconhecida durante ligação telefônica.

Tal conduta, ainda que influenciada pela engenharia social e considerando sua condição de idosa, representa quebra do dever elementar de cuidado com informações bancárias sigilosas.

**A autora, portanto, faz jus à restituição simples dos valores, sem repetição em dobro, considerando sua participação no evento danoso.**

## V. DOS DANOS MORAIS

O dano moral decorre do abalo a qualquer dos atributos da personalidade, em especial à dignidade da vítima. Embora os fatos descritos pela autora tenham causado aborrecimentos, não há prova nos autos de exposição a qualquer situação vexatória ou de que o fato repercutiu em grave prejuízo, de modo a desencadear reparação por dano moral.

Deve-se ter em conta, ainda, que autora, mesmo sendo idosa e merecendo proteção diferenciada, participou ativamente do processo que resultou na fraude, fornecendo dados sigilosos a terceiros. No presente caso, os dissabores vivenciados decorrem também da própria conduta negligente da promovente, o que afasta o direito à reparação extrapatrimonial.

Diante do exposto, **CONHEÇO e DOU PROVIMENTO PARCIAL** ao recurso de apelação para **JULGAR PROCEDENTES EM PARTE** os pedidos iniciais com o fim de:

a) **DECLARAR** a inexistência dos débitos decorrentes dos empréstimos fraudulentos contraídos em 15 de janeiro de 2024 (propostas nº 492452088 e nº 492533508);

b) **CONDENAR** solidariamente as requeridas a restituir à autora, de forma simples, o valor de R\$ 44.657,71 (quarenta e quatro mil, seiscentos e cinquenta e sete reais e setenta e um centavos), corrigido monetariamente e acrescido de juros legais



pela Taxa SELIC, ambos desde a data do evento danoso (15/01/2024);

c) **JULGAR IMPROCEDENTE** o pedido de indenização por danos morais;

Considerando a sucumbência recíproca, cada parte arcará com 50% das custas processuais e dos honorários sucumbenciais, que fixo em 10% sobre o valor da condenação.

**É o voto.**

Goiânia, data da assinatura digital.

Desembargador FERNANDO DE MELLO XAVIER

Relator

**APELAÇÃO CÍVEL Nº 5229920-28.2024.8.09.0051**

**COMARCA DE GOIÂNIA**

**APELANTE:** MARIA ELIETE ALVES CABRAL SAVIOZ

**AGRAVADOS:** NU PAGAMENTOS S.A. e BANCO BRADESCO S.A.

**RELATOR:** Des. FERNANDO DE MELLO XAVIER

***Ementa:*** DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. FRAUDE BANCÁRIA. GOLPE DE ENGENHARIA SOCIAL. CONSUMIDORA IDOSA. MOVIMENTAÇÃO ATÍPICA. FALHA NO DEVER DE SEGURANÇA DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS. RESSARCIMENTO SIMPLES DOS VALORES. DANO MORAL INEXISTENTE. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

### **I. CASO EM EXAME**

1. Apelação cível interposta contra sentença que julgou improcedentes os pedidos formulados em ação declaratória de inexistência de débito cumulada com repetição de indébito e indenização por danos morais,



ajuizada por consumidora idosa contra instituições financeiras. A autora alegou ter sido vítima de fraude bancária após ser induzida por terceiro, que se passou por funcionário de instituição bancária, a fornecer dados pessoais utilizados para contratação indevida de empréstimos e posterior transferência de valores a desconhecidos.

## II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. Há três questões em discussão: (i) definir se há responsabilidade das instituições financeiras por fraudes decorrentes de golpe de engenharia social cometido contra consumidora idosa; (ii) estabelecer se é devida a restituição dos valores subtraídos da conta da autora; (iii) determinar se há direito à indenização por danos morais.

## III. RAZÕES DE DECIDIR

3. A relação entre as partes é regida pelo Código de Defesa do Consumidor, sendo a autora idosa e, portanto, hipervulnerável, merecendo proteção diferenciada, nos termos do CDC, da CF/1988 e da Convenção Interamericana sobre os Direitos dos Idosos.

4. Aplica-se a teoria do risco da atividade, segundo a qual as instituições financeiras, ao adotarem modelos de contratação digital simplificada, assumem o dever de implementar medidas eficazes de prevenção a fraudes como parte de sua obrigação de segurança.

5. A movimentação financeira realizada no caso concreto revela-se flagrantemente atípica em relação ao histórico da consumidora, o que evidencia falha na detecção de indícios de fraude e descumprimento das normas regulatórias do Banco Central (Resoluções Conjunta nº 6/2023 e BCB nº 343/2023).

6. A jurisprudência evoluiu no sentido de reconhecer a responsabilidade objetiva das instituições financeiras em casos de fraude com movimentações atípicas e consumidores idosos, especialmente quando demonstrada ausência de mecanismos adequados de verificação e prevenção.

7. A autora contribuiu para o evento danoso ao fornecer, mesmo que sob induzimento, seus dados pessoais a terceiros, o que justifica a restituição simples dos valores subtraídos, sem repetição em dobro.

8. Não se verifica nos autos demonstração de violação grave à esfera moral da autora que ultrapasse os meros aborrecimentos, sendo indevido o reconhecimento de



danos morais.

#### IV. DISPOSITIVO E TESE

9. Recurso parcialmente provido.

*Tese de julgamento:* 1. A responsabilidade das instituições financeiras por fraudes bancárias é objetiva quando verificada falha na prestação do serviço, especialmente em casos de movimentações atípicas e consumidores idosos. 2. O fornecimento voluntário de dados sensíveis pelo consumidor, mesmo que influenciado por terceiros, pode caracterizar culpa concorrente, autorizando apenas a restituição simples dos valores subtraídos. 3. A inexistência de demonstração de violação à dignidade ou exposição vexatória afasta a configuração de dano moral indenizável em hipóteses de fraude bancária com participação do consumidor.

---

*Dispositivos relevantes citados:* CF/1988, art. 230; CDC, arts. 4º, I, 14, § 3º, e 39, IV; Estatuto da Pessoa Idosa (Lei 10.741/2003); Resolução Conjunta nº 6/2023 do Banco Central; Resolução BCB nº 343/2023.

*Jurisprudência relevante citada:* TJGO, Apelação Cível nº 5787101-94.2023.8.09.0137, Rel. Dr. Gilmar Luiz Coelho, j. 27.05.2025, publ. 30.05.2025; STJ, REsp 2052228, Rel. Min. Nancy Andrighi, j. 12.09.2023, DJe 15.09.2023.

### ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos os presentes autos da Apelação Cível nº **5229920-28.2024.8.09.0051**

**ACORDAM** os integrantes da Quinta Turma Julgadora da Quinta Câmara Cível do Egrégio Tribunal de Justiça do Estado de Goiás, na sessão presencial do dia **28 de agosto de 2025**, à unanimidade de votos, **em conhecer e dar parcial provimento ao recurso**, nos termos do voto do relator, conforme votação e composição registradas no extrato de ata do respectivo julgamento.

Presidiu a sessão o Desembargador **Maurício Porfírio Rosa**.

Procuradoria-Geral de Justiça representada conforme extrato da ata.



Goiânia, data da assinatura digital.

Desembargador FERNANDO DE MELLO XAVIER

Relator

Valor: R\$ 53.246,15  
PROCESSO CÍVEL E DO TRABALHO -> Processo de Conhecimento -> Procedimento de Conhecimento -> Procedimento Commum Cível  
5ª CÂMARA CÍVEL  
Usuário: FELIPE GUIMARAES ABRÃO - Data: 06/10/2025 16:53:51

