



## PODER JUDICIÁRIO

### Tribunal de Justiça do Estado de Goiás

Gabinete do Desembargador Guilherme Gutemberg Isac Pinto

DUPLA APELAÇÃO CÍVEL Nº 5170630-71.2025.8.09.0011

5ª CÂMARA CÍVEL

COMARCA DE APARECIDA DE GOIÂNIA

1º APELANTE : BANCO DO BRASIL S.A.

2º APELANTE : BANCO BRADESCO S.A.

APELADO : JOSE CORDEIRO DE ALVARENGA

RELATOR : DES. GUILHERME GUTEMBERG ISAC PINTO

#### VOTO

Conforme relatado, trata-se de **DUPLA APELAÇÃO CÍVEL** a primeira interposta por **BANCO DO BRASIL S.A.** (mov. nº 59) e a segunda por **BANCO BRADESCO S.A.** (mov. nº 65), ambas em face da sentença proferida no mov. nº 52 pelo MM. Juiz de Direito do Núcleo de Aceleração de Julgamentos e Cumprimentos de Metas de 1º grau (NAJ S) da Comarca de Aparecida de Goiânia, Dr. Glauco Antônio de Araújo, nos autos da presente "ação de indenização", ajuizada por **JOSE CORDEIRO DE ALVARENGA**.

Por oportuno, empós traslado do dispositivo do referido ato jurisdicional, *in verbis*:

"(...) . Dessa forma, a procedência parcial da ação é a medida que se impõe. Ante o exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos formulados por JOSE CORDEIRO DE ALVARENGA, extinguindo o processo com resolução de mérito, nos termos do art. 487, I, do Código de Processo Civil, para: a) condenar, solidariamente, os réus BANCO DO BRASIL S/A e BANCO BRADESCO S.A. ao pagamento de R\$ 128.165,09 (cento e vinte e oito mil, cento e sessenta e cinco reais e nove centavos) a título de danos materiais, acrescido de correção monetária e juros de mora pela SELIC desde



a data de cada desembolso; b) julgar improcedente o pedido de compensação por danos morais. Havendo sucumbência recíproca, mas tendo a parte autora decaído de parte mínima do pedido (art. 86, parágrafo único, do CPC), condeno as rés, solidariamente, ao pagamento integral das custas processuais e dos honorários advocatícios, os quais fixo em 10% (dez por cento) sobre o valor da condenação, nos termos do art. 85, § 2º, do Código de Processo Civil.”

Irresignados, ambos requeridos interpuseram recurso de apelação cível.

Em síntese, é o relatório. **Decido.**

### 1. Juízo de admissibilidade.

Presentes os pressupostos de admissibilidade intrínsecos (legitimidade, interesse, cabimento e inexistência de fato impeditivo e extintivo) e extrínsecos (preparo, tempestividade e regularidade formal), conheço de ambas as apelações.

### 2. Da preliminar de ilegitimidade passiva.

O 2º Apelante (Banco Bradesco) insiste em sua ilegitimidade para figurar no polo passivo, ao argumento de que não possui relação contratual com o autor e que sua atuação se limitou a receber os valores em contas de seus correntistas.

A preliminar deve ser rejeitada.

Conforme acertadamente pontuou o juízo de primeiro grau, a legitimidade das partes deve ser aferida à luz da teoria da asserção, segundo a qual as condições da ação são analisadas em abstrato, com base nas alegações contidas na petição inicial.

O autor imputa ao Banco Bradesco uma falha em seu dever de



segurança, consistente na negligência ao permitir a abertura e manutenção de contas correntes utilizadas para fins fraudulentos.

Tal alegação, por si só, estabelece a pertinência subjetiva do banco para responder à demanda, sendo a verificação da ocorrência efetiva da falha e da responsabilidade matéria de mérito.

Ademais, na condição de instituição que proveu o meio para o recebimento e a dissipação dos valores obtidos ilicitamente, o Banco Bradesco integra, em tese, a cadeia de fornecimento de serviços que resultou no dano ao consumidor, o que reforça sua legitimidade passiva, nos termos do art. 7º, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor (CDC).

### 3. Do mérito recursal.

O cerne do mérito recursal de ambas as apelações reside na tese de exclusão de suas responsabilidades, atribuindo a culpa pelo evento danoso exclusivamente ao consumidor e a terceiros.

As razões, contudo, não merecem prosperar.

A relação jurídica em tela é de consumo, atraindo a incidência do CDC e da responsabilidade objetiva do fornecedor por defeitos na prestação do serviço, conforme dispõe o art. 14 do referido diploma e a Súmula 297 do STJ.

A fraude bancária perpetrada por terceiro - seja por meio de engenharia social, phishing ou qualquer outra modalidade - não é considerada fortuito externo, mas sim **fortuito interno**, inerente ao risco da atividade econômica explorada pelas instituições financeiras.

Esse entendimento está consolidado na **Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça**: "*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 alegação dos apelantes de que as transações foram validadas com as credenciais pessoais do correntista não é suficiente para afastar a responsabilidade.

Isso porque o dever de segurança imposto aos bancos vai além da simples verificação de senhas.

Abrange a obrigação de manter sistemas de monitoramento capazes de detectar e barrar operações que fujam drasticamente ao perfil do consumidor, como ocorreu no caso em tela: múltiplas transferências de valores vultosos, em curto espaço de tempo, da conta de um aposentado de 71 anos com renda modesta.

No caso concreto, o acervo probatório revela que o autor, então com **71 anos de idade**, aposentado e com renda mensal líquida de aproximadamente **R\$ 2.064,04**, foi abordado por fraudador que detinha dados pessoais e bancários sensíveis, como CPF, agência, conta corrente, dados do cartão e informações previdenciárias, o que conferiu aparência de legitimidade à abordagem.

Na sequência, foi induzido a realizar sucessivas transferências sob a falsa justificativa de liberação de valores judiciais.

Também restou demonstrado que as movimentações contestadas destoavam do perfil habitual da conta.

A própria petição inicial aponta, com base nos extratos bancários, que a conta era utilizada basicamente para guarda de recursos, recebimento de aposentadoria e poucos pagamentos mensais, ao passo que, no episódio fraudulento, foram realizadas operações repetidas de elevado valor, totalizando **R\$ 128.165,09**.

Os comprovantes juntados aos autos mostram, ainda, a sucessão de TEDs em favor de terceiros vinculados ao Banco Bradesco/Next, em valores expressivos e distribuídos em curto espaço de tempo, inclusive com concentração de operações em um mesmo dia, o que reforça a nota de **atipicidade das transações**. Consta dos documentos, por exemplo, transferências de **R\$ 4.997,98** em 16/12/2024, **R\$ 3.998,33** em 17/12/2024, **R\$ 16.998,42** e **R\$ 19.998,90** em 18/12/2024, **R\$ 13.997,25** em 19/12/2024, e, em 20/12/2024, três TEDs de **R\$ 8.998,71**, **R\$ 8.998,71** e **R\$ 45.678,34**,

Valor: R\$ 138.165,09  
PROCESSO CÍVEL E DO TRABALHO -> Processo de Conhecimento -> Procedimento de Conhecimento -> Procedimento Comum Cível  
5ª CÂMARA CÍVEL  
Usuário: Tiago Galileu Cerbino de Andrade - Data: 25/03/2026 20:15:04



além de outra de **R\$ 4.498,45** em 23/12/2024.

Esse quadro probatório enfraquece a tese recursal de regularidade das operações, pois não basta afirmar que as transações foram formalmente autorizadas pelo correntista mediante uso de senha e dispositivo pessoal.

Em casos como o dos autos, a autorização do consumidor, obtida em contexto de **engenharia social**, não exclui, por si só, a responsabilidade do fornecedor, especialmente quando as operações se mostram manifestamente incompatíveis com o histórico da conta e com o perfil econômico do cliente.

Em outras palavras, a fraude foi consumada justamente no ambiente da atividade bancária, com utilização de mecanismos de transferência oferecidos pelas próprias instituições, cabendo-lhes adotar sistemas minimamente eficazes de prevenção, monitoramento e contenção de movimentações anômalas.

Se a dinâmica do golpe exigiu repetidas transferências de alto valor, em favor de contas de terceiros, sem bloqueio preventivo ou resposta útil, evidencia-se a falha do serviço.

Não prospera, ademais, a alegação de **culpa exclusiva da vítima**. É certo que o autor realizou pessoalmente as transferências; contudo, esse dado, isoladamente considerado, não rompe o nexo causal.

Nas fraudes por falsa central, falso advogado ou modalidades análogas, a participação do consumidor integra a própria mecânica do engodo.

Nesse sentido:

JUIZADO ESPECIAL CÍVEL. RECURSO INOMINADO. AÇÃO DE RESTITUIÇÃO DE QUANTIA C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO . TRANSAÇÃO POR MEIO DO APLICATIVO DO BANCO. FRAUDE POR PIX. FALHA PRESTAÇÃO SERVIÇOS. FORTUITO INTERNO . RESPONSABILIDADE DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. DANO MORAL



NÃO CONFIGURADO. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO EM PARTE. SENTENÇA REFORMADA . 1. Trata-se de recurso inominado em face da sentença (evento 30) que julgou procedente a pretensão autoral, a fim de condenar a parte ré a promover a restituição do valor de R\$ 17.922,70 (dezesete mil novecentos e vinte e dois reais e setenta centavos) e ao pagamento da quantia de R\$3.000,00 (três mil) reais a título de danos morais .2. Irresignado, em suas razões o recorrente alega, em síntese, a culpa exclusiva do consumidor e a inexistência de falha de prestação de serviços, razão pela qual pugna pela reforma in totum da sentença para que sejam os pedidos julgados improcedentes. Quanto ao dano moral, alega a ausência de comprovação do dano experimentado e, alternativamente, requer a minoração do quantum arbitrado em primeira instância.3 . Nos termos da Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça, o Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras. O prestador de serviços, em razão do risco da atividade, responde objetivamente pela reparação dos danos causados aos consumidores por falha ou má prestação do serviço, independentemente da demonstração de culpa, conforme disposto no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, sendo que a sua responsabilidade somente será afastada caso comprove a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros.4. Da operação não reconhecida: De acordo com o Registro de Atendimento Integrado ? RAI nº 25, a Recorrida, pessoa idosa (68 anos), recebeu mensagens de uma suposta funcionária do banco, por meio de WhatsApp, em 14/07/2022, a fim de realizar supostos procedimentos de segurança, de posse de suas informações pessoais e movimentações realizadas anteriormente, acreditando ser um procedimento de segurança, foram realizadas várias transferências para contas de terceiros, nos dias 14 e 15 de julho de 2022 .5. In casu, a consumidora, orientado pelo fraudador que se identificou como funcionário do banco (golpe do falso funcionário), realizou vários procedimentos via telefone e permitiu o acesso aos dados bancários. Na hipótese, a Reclamante, ora Recorrida, recebeu mensagem que a levou a acreditar que estava conversando com um preposto do Recorrente, pois detinha seus dados pessoais e, diante de uma transferência não autorizada, o orientou sobre como proteger o seu dispositivo.6 . Certo é que o consumidor bancário é responsável pela guarda de seu aplicativo e senha pessoal. Por outro lado, os suspeitos possuíam conhecimento dos dados bancários específicos do Recorrido. A utilização de novas formas de relacionamento entre clientes e bancos reforçam a responsabilidade objetiva pelos riscos inerentes ao



fornecimento de produtos e serviços bancários, cabendo à instituição financeira fornecer segurança e proteção ao sigilo das informações.<sup>7</sup> Não merece prosperar, pois, a tese da recorrente acerca de excludente de responsabilidade. Com efeito, ficou evidenciada a falha da instituição financeira ao permitir que criminosos tivessem acesso aos dados pessoais e sigilosos da consumidora e efetuassem movimentações atípicas em sua conta bancária. De modo que, na espécie, a simples atuação do fraudador, por si só, não foi capaz de afastar a responsabilidade do banco, configurando caso de fortuito interno inerente ao risco da atividade.<sup>8</sup> O contexto fático probatório faz incidir a Súmula n° 479 do Superior Tribunal de Justiça, que dispõe, in verbis: "As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito das operações bancárias."<sup>9</sup> Ademais, de acordo com a Resolução Bacen n.º . 1 de 12/08/2020 (que instituiu os pagamentos pela modalidade Pix), as instituições financeiras têm participação obrigatória na referida modalidade de pagamento (art. 2.º da Resolução).<sup>10</sup> O Regulamento anexo à resolução mencionada dispõe em seu artigo 32, V que: Art. 32. Os participantes do Pix devem:(...) V - responsabilizar-se por fraudes no âmbito do Pix decorrentes de falhas nos seus mecanismos de gerenciamento de riscos, compreendendo a inobservância de medidas de gestão de risco definidas neste Regulamento e em dispositivos normativos complementares; (Redação dada, a partir de 28/9/2021, pela Resolução BCB n° 147, de 28/9/2021, produzindo efeitos a partir de 16/11/2021.)<sup>11</sup> Como se vê do artigo acima, fica clarividente que, apesar de o PIX ser administrado pelo BACEN, tal circunstância não tem o condão de excluir a responsabilidade de todos os sujeitos que se se envolvem nessa atividade, seja como intermediários ou gestores dessa ferramenta.<sup>12</sup> Registra-se ainda que, de acordo com as provas coligidas e narrativa da exordial, a qual sequer foi ilidida pelo banco, a reclamante após ter tomado ciência do golpe registrou Boletim de Ocorrência na sequência. Em contrapartida, o banco reclamado se mostrou omisso e sem o menor interesse de resolver o problema, uma vez que nada fez no sentido de impedir o prejuízo sofrido pela reclamante, quando poderia ter promovido medidas assecuratórias de cunho cautelar como, diligenciar junto aos bancos das contas de titularidade dos terceiros, para onde fora transferido o numerário e, por consequência, solicitar bloqueio dos valores, ou mesmo não efetivar a transação, **haja vista que não ficou comprovada pelo Recorrente que as**



transações eram compatíveis com o perfil da consumidora. Ao revés, a resposta obtida pela autora através contestação administrativa fora através de uma simples menção que ?não foram identificadas fragilidades do Banco?.<sup>13</sup> . De acordo com a Súmula 48 da TUJ, não obstante se tratar de fortuito externo, os gastos advindos da fraude denominada "golpe do motoboy? devem ser restituídos quando dissociados do perfil do consumidor. Tal entendimento deve ser aplicado analogicamente às hipóteses em que o consumidor, orientado pelo fraudador que se diz funcionário do banco (golpe do falso funcionário), realiza vários procedimentos via telefone e permite o acesso aos dados bancários.<sup>14</sup> Em relação aos danos morais, a falha na prestação de serviços, por si só, não possui o condão de aviltar atributos da personalidade do Recorrido . Não se ignora que a situação tenha causado aborrecimentos, porém nada restou comprovado, ou mesmo alegado, no sentido de que os fatos extrapolaram os dissabores comuns que podem atingir qualquer contratante. Ademais, deve-se levar em consideração que o ato ilícito teve início a partir da conduta de terceiro. Assim, a sentença merece reforma para afastar a condenação do Réu ao pagamento de compensação por danos morais.<sup>15</sup> . RECURSO CONHECIDO E PARCIALMENTE PROVIDO, para reformar a sentença fustigada afastando-se a condenação da parte ré ao pagamento de indenização por danos morais.<sup>16</sup> Em razão do provimento parcial não há condenação do Recorrente ao pagamento de custas e honorários advocatícios, nos termos do que dispõe o art. 55, caput, da Lei 9.099/95.<sup>17</sup> Advirto que eventuais embargos de declaração com caráter protelatório, em nítido propósito de rediscutir o mérito da controvérsia, ensejará multa prevista no art. 1.026, § 2º do CPC. (TJ-GO - Recurso Inominado Cível: 5276514-37.2023.8.09.0051 GOIÂNIA, Relator.: Ana Paula de Lima Castro, 3ª Turma Recursal dos Juizados Especiais, Data de Publicação: (S/R) DJ)

EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. DIALETICIDADE. FRAUDE EM TRANSAÇÕES BANCÁRIAS VIA PIX . RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. FALHA DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE SEGURANÇA. RESTITUIÇÃO DOS VALORES EXTRAVIADOS. DANO MORAL CONFIGURADO . HONORÁRIOS MAJORADOS. SENTENÇA MANTIDA. 1. Não há violação ao princípio da dialeticidade recursal se, no recurso interposto, o Apelante se volta contra a sentença atacada, apresentando pedido de sua reforma, o que



possibilita o contraditório e o julgamento do recurso . 2. Com base no regramento legal e no entendimento do Superior Tribunal de Justiça, constitui dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas pelos consumidores, desenvolvendo mecanismos capazes de dificultar fraudes efetuadas por terceiros, independentemente de qualquer ato dos consumidores.

**3. A ausência de procedimentos de verificação e aprovação para transações que aparentem ilegalidade, como ficou evidenciado no caso, corresponde a defeito na prestação de serviço, capaz de gerar a responsabilidade objetiva por parte do Banco Apelante, impondo-se, de conseguinte, a restituição dos valores respectivos .** 4. Configurada a falha de prestação de serviços da instituição financeira, evidencia-se o dano moral, ante o abalo emocional e constrangimento aptos a autorizar a compensação pecuniária pelo ato ilícito cometido pelo Apelante, notadamente diante da privação de valores na conta-corrente do Autor/Apelado, em razão das transações de PIX indevidas. 5. O valor da indenização por dano moral deve ser arbitrado de acordo com a extensão do dano, as condições pessoais dos envolvidos, de forma que não propicie o enriquecimento ilícito, nem frustre a intenção da lei (prevenção e reparação), observados, ainda, os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade . 6. Desprovida a apelação, majora-se a verba honorária arbitrada a favor do patrono do Apelado (art. 85, § 11, CPC).APELAÇÃO CÍVEL CONHECIDA E DESPROVIDA . (TJ-GO 52379292620248090003, Relator.: DORACI LAMAR ROSA DA SILVA ANDRADE - (DESEMBARGADOR), 7ª Câmara Cível, Data de Publicação: 19/09/2024)

Em resumo, a falha do **Banco do Brasil** (1º Apelante) é manifesta ao não ter bloqueado preventivamente tais operações, permitindo que o patrimônio de seu cliente fosse dilapidado ao longo de vários dias.

A falha do **Banco Bradesco** (2º Apelante) também se configura, não pela abertura da conta em si, mas pela omissão em detectar a movimentação financeira absolutamente incompatível com o perfil cadastral das contas receptoras.

Permitir que contas recém-abertas, com renda declarada ínfima, recebam e movimentem mais de R\$ 128 mil em poucos dias, sem qualquer alerta ou bloqueio, evidencia a fragilidade de seus mecanismos de prevenção à lavagem de dinheiro e a fraudes, contribuindo diretamente



para o êxito do golpe.

Quanto ao argumento da comunicação tardia, levantado pelo Banco do Brasil, embora seja um fato a ser notado, ele não possui o condão de romper o nexu causal.

A falha primária e determinante dos bancos foi a omissão *proativa* em seus sistemas de segurança. A reação da vítima, um consumidor idoso e hipervulnerável, abalado psicologicamente após ser enganado, não pode ser o pilar para eximir a responsabilidade de instituições que detêm toda a tecnologia e o dever legal de garantir a segurança das operações.

Portanto, a conduta de ambas as instituições, por omissão, concorreu para o resultado danoso, justificando plenamente o reconhecimento da falha na prestação do serviço e a imposição da **responsabilidade solidária** para a reparação do dano material, que está devidamente comprovado nos autos.

#### 4. Dispositivo.

Ante do exposto, **CONHEÇO DE AMBOS RECURSOS DE APELAÇÃO CÍVEL, mas NEGO-LHES PROVIMENTO**, mantendo integralmente a sentença recorrida por seus próprios e jurídicos fundamentos.

Em razão do desprovimento do recurso, com esteio no § 11 do artigo 85 do CPC/15, majoro a verba honorária sucumbencial, em desproveito das recorrentes, de 10% (dez por cento) para 15% (quinze por cento) sobre o valor da condenação.

É como voto.

Operado o trânsito em julgado da decisão, o que deverá ser devidamente certificado pela i. Secretaria desta 5ª Câmara Cível, restitua-se os autos à instância singela, com as baixas e cautelas de praxe.



(Datado e assinado em sistema próprio).

**GUILHERME GUTEMBERG ISAC PINTO**

Relator

**DUPLA APELAÇÃO CÍVEL Nº 5170630-71.2025.8.09.0011**

**5ª CÂMARA CÍVEL**

**COMARCA DE APARECIDA DE GOIÂNIA**

**1º APELANTE : BANCO DO BRASIL S.A.**

**2º APELANTE : BANCO BRADESCO S.A.**

**APELADO : JOSE CORDEIRO DE ALVARENGA**

**RELATOR : DES. GUILHERME GUTEMBERG ISAC PINTO**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos os presentes autos da Dupla Apelação Cível nº. **5170630-71.2025.8.09.0011**.

ACORDAM os integrantes da Primeira Turma Julgadora da Quinta Câmara Cível do Egrégio Tribunal de Justiça do Estado de Goiás, à unanimidade de votos, em conhecer da Dupla Apelação Cível mas negar-lhe provimento, nos termos do voto do Relator, conforme votação e composição registras no extrato de ata do respectivo julgamento.

Presidiu a sessão de julgamento o Excelentíssimo Senhor Desembargador **Maurício Porfírio Rosa**.

Esteve presente a Procuradora Geral de Justiça representada conforme extrato da ata.

Valor: R\$ 138.165,09  
PROCESSO CÍVEL E DO TRABALHO -> Processo de Conhecimento -> Procedimento de Conhecimento -> Procedimento Comum Cível  
5ª CÂMARA CÍVEL  
Usuário: Tiago Galileu Cerbino de Andrade - Data: 25/03/2026 20:15:04



*(Datado e assinado em sistema próprio).*

**GUILHERME GUTEMBERG ISAC PINTO**

Desembargador

Relator