



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000069938**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000265-30.2024.8.26.0200, da Comarca de Gália, em que é apelante/apelado BANCO BRADESCO S/A, são apelados/apelantes VALCIDES DE OLIVEIRA e VITOR RAFAEL ALVES DE OLIVEIRA (JUSTIÇA GRATUITA).

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 38ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **NEGARAM PROVIMENTO ao recurso do réu e DERAM PROVIMENTO ao recurso adesivo dos autores. V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores SPENCER ALMEIDA FERREIRA (Presidente) E FERNANDO SASTRE REDONDO.

São Paulo, 9 de fevereiro de 2026.

**FLÁVIA BEATRIZ GONÇALEZ DA SILVA**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Apelação nº:** 1000265-30.2024.8.26.0200

**Comarca:** Gália

**Apelante/Apelado:** Banco Bradesco S/A

**Apdos/Aptes:** Valcides de Oliveira e Vitor Rafael Alves de Oliveira

*Voto nº 4837.*

***Ementa:*** DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL E RECURSO ADESIVO. FRAUDE EM OPERAÇÕES BANCÁRIAS. FORTUITO INTERNO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. DANO MORAL CONFIGURADO. MAJORAÇÃO. A relação jurídica entre as partes é regida pelo Código de Defesa do Consumidor, aplicável às instituições financeiras (Súmula nº 297 do STJ), o que atrai a responsabilidade objetiva prevista no art. 14 da Lei nº 8.078/1990 e no art. 927, parágrafo único, do Código Civil. A instituição financeira não se desincumbe do ônus de comprovar a regularidade das transações questionadas, não havendo demonstração inequívoca de que foram realizadas pelos autores ou com sua anuência, conforme atestado em perícia técnica judicial. Em conformidade com a Súmula nº 479 do STJ, fraudes bancárias decorrentes de falhas na segurança dos sistemas da instituição financeira caracterizam fortuito interno e ensejam sua responsabilização. A subtração indevida de valores destinados ao custeio de despesas essenciais gera abalo anímico que ultrapassa o mero aborrecimento, justificando a reparação por dano moral. A indenização por danos morais deve observar os critérios reparatório e punitivo, sendo cabível sua majoração para R\$ 10.000,00 por autor, em atenção aos princípios da proporcionalidade, razoabilidade e adequação ao caso concreto. RECURSO ADESIVO DOS AUTORES PROVIDO, para majorar o valor da indenização por danos morais ao valor de R\$ 10,000,00, atualizado monetariamente pelo IPCA, a contar desta data, e acrescido de juros de mora a partir da citação, de acordo com a taxa legal (diferença entre a Taxa SELIC e o IPCA, calculada mensalmente pelo Banco Central, conforme Resolução CMN nº 5.171/2024) – caso a taxa legal apresente resultado

negativo, essa será considerada igual a 0 (zero) para efeito de cálculo dos juros no período de referência (art. 406, § 3.º, CC). RECURSO DO RÉU DESPROVIDO. Majoração da verba honorária ao percentual de 12% do valor dado à causa, a teor do disposto no artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil,.

Trata-se de recurso de apelação interposto pelo réu e de recurso adesivo interposto pelos autores, ambos em face da r. sentença de fls. 461/465 que, em sede de ação de indenização por danos materiais e morais ajuizada por **Valcides de Oliveira e Vitor Rafael Alves de Oliveira** em desfavor do **Banco Bradesco S/A**, julgou **parcialmente procedente** a demanda, para: "i) *CONDENAR a parte requerida a restituir os danos materiais sofridos no valor de R\$ 16.995,53, atualizados monetariamente pelo IPCA e acrescidos de juros de mora fixados na forma do artigo 406, parágrafo 1º, do Código Civil, com redação dada pela Lei nº14.905/2024, ou seja, de acordo com a taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (Selic), deduzido o índice de atualização monetária de que trata o parágrafo único do art. 389 do Código Civil, desde a citação; ii) CONDENAR a parte requerida ao pagamento de danos morais no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) para cada autor, atualizado monetariamente pelo IPCA, a contar desta data, e acrescida de juros de mora a partir da citação, fixados na forma do artigo 406, parágrafo 1º, do Código Civil, com redação dada pela Lei nº14.905/2024, ou seja, de acordo com a taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (Selic), deduzido o índice de atualização monetária de que trata o parágrafo único do art.389 do Código Civil; e assim o faço com resolução do mérito, nos termos do art. 487, I, do Código de Processo Civil."*

Anoto que foi dado o valor de R\$ 46.995,53 à causa e que o réu foi condenado ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, estes fixados em 10% sobre o valor dado à causa.

Irresignado, em suas razões recursais (fls. 469/479), sustenta o réu que a sentença deve ser reformada por inexistir falha na prestação dos serviços, uma vez que as operações questionadas foram realizadas com uso de chip e senha pessoal, circunstância que atrairia a culpa exclusiva da consumidora ou de terceiros, afastando

sua responsabilidade, à luz da jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça. Aduz, ainda, a ausência de prova de dano moral indenizável, por se tratar de mero aborrecimento, bem como a inexistência denexo causal e de conduta ilícita de sua parte.

Em suas razões recursais (fls. 505/509), sustentam os autores que o valor fixado a título de danos morais é insuficiente para compensar os prejuízos sofridos, pois a indevida subtração de valores destinados ao custeio de despesas educacionais gerou relevantes transtornos financeiros e pessoais, que extrapolam o mero aborrecimento, razão pela qual requerem a majoração da indenização para R\$ 15.000,00.

Recursos processados com contrarrazões (fls. 490/504 e 513/520), estando presentes os pressupostos de admissibilidade.

É o relatório.

A controvérsia cinge-se à análise da responsabilidade da instituição financeira ré pelas transferências bancárias impugnadas pelos autores, bem como à adequação do valor arbitrado a título de indenização por danos morais, diante da insurgência recíproca das partes, sendo certo que a sentença reconheceu a falha na prestação do serviço, determinou a restituição dos valores indevidamente debitados e fixou compensação moral em montante reputado insuficiente pelos autores e excessivo pelo banco demandado.

Inicialmente, cumpre assentar que a relação jurídica estabelecida entre as partes ostenta natureza eminentemente consumerista, nos termos dos arts. 2º, caput, e 3º, § 2º, da Lei nº 8.078/1990, uma vez que o autores figuram como destinatário final dos serviços bancários prestados pela instituição ré, a qual, por sua vez, enquadra-se no conceito legal de fornecedora.

Tal entendimento encontra-se, inclusive, pacificado na jurisprudência pátria, conforme enunciado da Súmula nº 297 do Superior Tribunal de Justiça, segundo a qual “o Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”.

Desse enquadramento decorre a incidência do regime da responsabilidade

objetiva, prevista no art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, bem como no art. 927, parágrafo único, do Código Civil, bastando, para a configuração do dever de indenizar, a demonstração do dano e do nexos causal com a falha na prestação do serviço, independentemente da apuração de culpa.

No caso concreto, a instituição financeira sustenta que as operações questionadas teriam sido realizadas mediante utilização de *chip* e senha pessoal, o que afastaria sua responsabilidade, por caracterizar culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros.

Todavia, tal tese não encontra respaldo no conjunto probatório dos autos. Isso porque os autores impugnaram de forma expressa a legitimidade das transações realizadas, o que ensejou a produção de prova pericial judicial com o objetivo de verificar se as operações contestadas teriam sido efetivamente realizadas a partir do dispositivo eletrônico dos demandantes.

O laudo pericial foi categórico ao concluir que *“com base apenas nos elementos analisados neste laudo, não foi possível atestar tecnicamente, com segurança e rastreabilidade suficientes, que as operações bancárias impugnadas tenham sido executadas por meio do dispositivo periciado, tampouco que tenham se originado dele”* (fl. 437).

Tal conclusão revela-se de extrema relevância, pois afasta a presunção de legitimidade das operações e evidencia a ausência de comprovação técnica idônea por parte da instituição financeira quanto à regularidade das transações.

Com efeito, incumbia ao réu demonstrar, por meio de elementos técnicos inequívocos, que as operações foram realizadas pelos próprios autores ou mediante sua anuência, ônus do qual não se desincumbiu. Nesse contexto, não se pode acolher a alegação de excludente de responsabilidade fundada em culpa exclusiva do consumidor, porquanto não demonstrado que os dados sigilosos tenham sido fornecidos voluntariamente pelos autores ou que as transações decorreram de conduta negligente a eles imputável.

A jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça é firme no sentido de que as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos decorrentes de fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito das operações bancárias, por se

tratar de fortuito interno, conforme consagrado na Súmula nº 479, segundo a qual “*as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias*”.

Tem-se entendido que há fortuito interno sempre que a fraude se relaciona ao risco inerente à atividade bancária, notadamente quando há falha nos mecanismos de segurança aptos a proteger os dados e as operações dos consumidores, legitimando a responsabilização objetiva pelo fato do serviço, nos termos do art. 14, § 1º, do Código de Defesa do Consumidor.

Dessa forma, corretamente reconheceu o juízo de origem a falha na prestação do serviço, declarando a irregularidade das transferências realizadas e determinando a restituição dos valores indevidamente debitados da conta bancária dos autores, não havendo qualquer reparo a ser feito nesse ponto. A alegação de inexistência de responsabilidade do banco, portanto, não merece prosperar, impondo-se a manutenção integral da condenação quanto à restituição dos valores.

Com efeito, a indevida subtração de valores da conta bancária dos autores, somada à necessidade de adoção de medidas para recomposição de seu patrimônio e à frustração decorrente da falha do serviço bancário, configura situação que ultrapassa o mero aborrecimento cotidiano, legitimando a reparação moral.

Nesse sentido, colaciono o seguintes precedentes desta C. Câmara:

*"APELAÇÃO - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. CERCEAMENTO DE DEFESA - Não ocorrência - Anulação da sentença - Não acolhimento - Abertura da instrução processual - Desnecessidade - Prova pleiteada pela ré que em nada modificaria o conjunto probatório formado nos autos e, por consequência, o julgamento do feito - Autos que foram instruídos com documentos suficientes para o deslinde do caso em testilha - PRELIMINAR REJEITADA. RESPONSABILIDADE CIVIL - Existência de relação jurídica entre as partes - Golpe da falsa central - Realização de movimentação financeira atípica - Operação que destoia do padrão de consumo da autora - Responsabilidade objetiva da ré - Falha na prestação de serviço evidenciada - Risco da atividade desenvolvida - Fortuito interno - Instituição financeira responsável pela segurança das*

*operações realizadas - Incidência da Súmula 479 do C. Superior Tribunal de Justiça - Ressarcimento dos prejuízos materiais sofridos pela requerente - Manutenção - Dano moral - Ocorrência - Dano in re ipsa - Valor fixado em R\$ 8.000,00 (oito mil reais) - Observância dos princípios da proporcionalidade, razoabilidade e adequação - Sentença de parcial procedência dos pedidos mantida - RECURSO NÃO PROVIDO." (TJSP; Apelação Cível 1001791-23.2024.8.26.0300; Relator (a): LAVINIO DONIZETTI PASCHOALÃO; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro de Jardinópolis - 1ª Vara; Data do Julgamento: 16/10/2025; Data de Registro: 16/10/2025)*

*"DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. RESPONSABILIDADE CIVIL. RECURSO DO AUTOR PROVIDO E RECURSO DO RÉU DESPROVIDO. I. Caso em Exame A sentença declarou inexigível a operação de R\$ 8.245,17 e o limite de crédito de R\$ 1.554,83, determinando a restituição dos valores descontados e condenando o réu a pagar R\$ 3.000,00 por danos morais. O autor apelou para majorar a indenização por danos morais, enquanto o réu apelou alegando não ter responsabilidade pela fraude e pedindo a improcedência da ação. II. Questão em Discussão 2. A questão em discussão consiste em (i) a responsabilidade do banco réu por falha na prestação de serviços e (ii) a adequação do valor da indenização por danos morais. III. Razões de Decidir 3. O banco réu falhou ao não verificar operações atípicas, caracterizando falha na prestação de serviços e afastando a culpa exclusiva do autor. 4. A responsabilidade objetiva do banco é confirmada, conforme art. 14 do CDC e precedentes do STJ, sendo devida a indenização por danos morais. IV. Dispositivo e Tese 5. Recurso do autor provido para majorar os danos morais para R\$ 10.000,00. Recurso do réu desprovido. Tese de julgamento: 1. Instituições financeiras respondem objetivamente por fraudes de terceiros. 2. Falha na prestação de serviços justifica a majoração dos danos morais. Legislação Citada: CDC, art. 14, §3º, II; CPC, art. 85, §8º e §11; CC, art. 389, parágrafo único; Lei nº 14.905/24. Jurisprudência Citada: STJ, REsp nº 1197929, Rel. Min. Ayres Britto, Plenário, j. 30.04.2009; TJSP, Apelação Cível 1006854-15.2022.8.26.0004, Rel. Anna Paula Dias da Costa, j. 01.03.2023; TJSP, Apelação Cível 1014957-44.2021.8.26.0554, Rel. Spencer Almeida Ferreira, j. 22.03.2023." (TJSP; Apelação Cível 1004502-96.2024.8.26.0236; Relator (a): Spencer Almeida Ferreira; Órgão Julgador: 38ª Câmara de*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Direito Privado; Foro de Ibitinga - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento:  
25/07/2025; Data de Registro: 25/07/2025)

Em relação ao *quantum* indenizatório fixado, destaco a conhecida lição de Caio Mário, em que deve o juiz: "1) punir pecuniariamente o infrator pelo fato de haver ofendido um bem jurídico da vítima, posto que imaterial; 2) pôr nas mãos do ofendido uma soma, que não é o "pretium doloris", porém o meio de lhe oferecer oportunidade de conseguir uma satisfação, ou seja, um bem estar psíquico compensatório do mal sofrido, numa espécie de substituição da tristeza pela alegria." (Direito Civil, volume II, nº 176).

No magistério de Yussef Said Cahali, "o que configura o dano moral é aquela alteração no bem-estar psicofísico do indivíduo; se ato de outra pessoa resultar alteração desfavorável, aquela dor profunda que causa modificações no estado anímico, aí está o início da busca do dano moral; o que define o dano moral é a dor, o espanto, a emoção, a vergonha, a injúria física ou moral, em geral uma dolorosa sensação experimentada pela pessoa, atribuída à palavra o mais largo significado. Na advertência da doutrina e jurisprudência, salvo situações excepcionais e bem demarcadas, não seria uma simples frustração que se indeniza, mas sim a ofensa a direitos da personalidade, ou sofrimento intenso e profundo, a ser demonstrado em cada caso". (in Dano Moral - 4. ed. rev., atual. e ampl. - São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2011, p. 52-53).

A jurisprudência, para fins de arbitramento do "quantum" indenizatório, estabeleceu critérios, dividindo-os em dois pilares: [a] o reparatório, que considera as condições pessoais da vítima e a extensão do dano; e [b] o punitivo, que avalia o poder financeiro do ofensor e a sua culpa.

Dessa forma, à luz do caso concreto e fazendo valer os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, entendo ser o caso de majorar o valor da indenização fixado em Primeiro Grau para R\$ 10.000,00, por se revelar adequada e suficiente tanto à compensação do dano experimentado quanto ao caráter pedagógico da condenação, apto a inibir a reiteração de condutas semelhantes pelo ofensor, sem, contudo, importar em enriquecimento sem causa da parte lesada, mantendo-se em harmonia com os parâmetros adotados nos precedentes desta Colenda Câmara.

Por fim, vale deixar consignado que o magistrado não está obrigado a rebater, um a um, todos os argumentos apresentados pelas partes. Sua função é fundamentar a decisão de maneira suficiente, abordando os pontos essenciais e relevantes para o deslinde da controvérsia.

Desde que a decisão esteja devidamente motivada e enfrente as questões centrais do caso, a ausência de manifestação sobre todas as alegações não configura nulidade, conforme entendimento consolidado pela jurisprudência: *"o órgão judicial, para expressar a sua convicção, não precisa aduzir comentários sobre todos os argumentos levantados pelas partes. Sua fundamentação pode ser sucinta, pronunciando-se acerca do motivo que, por si só, achou suficiente para a composição do litígio."* (STJ - 1ª Turma, AI 169.073-SP-AgRg, rel. Min. José Delgado, j. 4.6.98, negaram provimento, v. u., DJU 17.8.98, p. 44).

Ante o exposto, pelo voto, **DOU PROVIMENTO** ao recurso adesivo dos autores, para majorar o valor da indenização por danos morais ao valor de R\$ 10,000,00, atualizado monetariamente pelo IPCA, a contar desta data, e acrescido de juros de mora a partir da citação, de acordo com a taxa legal (diferença entre a Taxa SELIC e o IPCA, calculada mensalmente pelo Banco Central, conforme Resolução CMN n.º 5.171/2024) – caso a taxa legal apresente resultado negativo, essa será considerada igual a 0 (zero) para efeito de cálculo dos juros no período de referência (art. 406, § 3.º, CC).

Ainda, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso de apelação do réu, majorando-se os honorários advocatícios devidos ao patrono dos autores, ao total de 12% sobre o valor dado à causa, mantidos os critérios adotados na sentença, tendo em vista o disposto no § 11 do art. 85 do Código de Processo Civil.

Atentem-se as partes para o detalhe de que a oposição de Embargos de Declaração fora das hipóteses legais ou com efeitos meramente infringentes poderá dar ensejo à imposição da multa prevista no artigo 1026, § 2º, do CPC.

São Paulo, 9 de fevereiro de 2026.

**FLÁVIA BEATRIZ GONÇALEZ DA SILVA**

**Relator(a)**