



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000042088**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000467-75.2025.8.26.0263, da Comarca de Itaí, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelado MARIA HELENA FRANCISCO PALMEIRA.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 14ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CARLOS ABRÃO (Presidente sem voto), PENNA MACHADO E CÉSAR ZALAF.

São Paulo, 3 de fevereiro de 2026.

**LUIS FERNANDO CAMARGO DE BARROS VIDAL**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Apelação nº 1000467-75.2025.8.26.0263**

**Apelante:** Banco Bradesco S/A

**Apelada:** Maria Helena Francisco Palmeira

**Comarca:** Itaí

**Juiz sentenciante:** Dr. Pedro Henrique Batista dos Santos

**Voto nº 34.526**

***Ementa:***

***Apelação. CDC. Ação declaratória e indenizatória. Transações bancárias não reconhecidas pela correntista. Aplicativo bancário que integra o estabelecimento comercial. Art. 1142, do CC. Falha na prestação do serviço relativamente à identificação do perfil de consumo do cliente. Responsabilidade objetiva da ré. Súmula nº 479 do STJ. Art. 14 do CDC. Inexistência de prova de culpa exclusiva do consumidor ou do terceiro. Inexigibilidade do débito bem declarada. Danos materiais ratificados. Danos morais. Sentimento de impotência e vulnerabilidade da autora, que também sofreu desvio produtivo. Sentença de parcial procedência da ação mantida. Recurso do réu improvido.***

Vistos.

A r. sentença de págs. 216/223, cujo relatório é adotado, assim julgou procedente em parte a ação proposta por Maria Helena Francisco Palmeira contra *Banco Bradesco S/A*:

*Ante o exposto, **JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES** os pedidos para **DECLARAR** inexistente o contrato de empréstimo pessoal (docto nº 3797080 fl. 41) no valor de R\$ 6.500,00, bem como **CONDENAR** a requerida à devolução das parcelas descontadas da parte autora (R\$ 108,36 e R\$ 1.154,08) de forma simples e ao pagamento da indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00.*

*Os valores deverão ser corrigidos pela SELIC, desde a data da contratação.*

*A parte requerida arcará com o reembolso das custas e despesas processuais, bem como em honorários arbitrados em 10% sobre o valor dos contratos declarados inexistentes. Condeno a parte autora ao pagamento de honorários de 10% sobre o valor do pedido que decaiu, respeitada a gratuidade.*

Concluiu-se o julgado que as provas carreadas ao feito conferem verossimilhança às alegações da parte autora e porque há fortes indícios de fraude em razão de operações que destoam do perfil de consumo da demandante.

Apela o banco réu às págs. 226/247 com vistas à reforma da sentença. Inicialmente, insiste em sua ilegitimidade de parte e no mérito pede o afastamento da responsabilidade objetiva do banco e da condenação que lhe foi imposta, porque as operações foram realizadas pela autora, por meio de “mobile bank”, uso de senha e “token”, inexistente ato



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

ilícito passível de reparação em razão de fortuito externo e da culpa da própria autora apelada. Afirma que inexistiram danos morais a serem indenizados e alternativamente pede a redução do montante indenizatório.

O recurso foi processado e respondido pela apelada, que, em síntese, argumentou sobre a manutenção do julgado (págs. 258/270).

É o relatório.

Inexiste impedimento ao conhecimento do recurso.

A autora narra que possui conta poupança junto ao réu e em 21/02/2025 foi surpreendida por uma contratação de empréstimo pessoal, por meio da operação nº 3797080, no valor de R\$ 6.500,00, montante o qual fora transferido em sequência, através da operação nº 1255400, mediante PIX, que teve por beneficiária Heloisa Lopes dos Santos, não conhecida pela autora.

Sustenta que consta ainda um débito em 14/03/2025 no valor de R\$ 108,35, referente a desconto da primeira parcela do empréstimo perpetrado por terceiros e em 24/03/2025 observou outro débito no valor de R\$1.154,08, decorrente do empréstimo realizado por ação de terceiros estranhos, anteriormente relatado.

Desse modo, pede a reparação por danos materiais, pois a autora não contratou o empréstimo e sequer conhece a pessoa para quem foi destinado o dinheiro.

Alega também que é cliente do Banco e por nunca ter firmado contrato de crédito causou estranheza o réu sequer ter entrado em contato com a autora para averiguar a autenticidade do empréstimo contratado.

O réu, a seu turno, insiste na legalidade das operações, realizadas pelo aparelho celular da autora e por meio de senha e token”.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Inicialmente, a ilegitimidade de parte da instituição financeira deve ser ratificada porque as operações impugnadas somente ocorreram em razão do relacionamento bancário existente entre as partes. Ratificada, assim, a legitimidade de parte do réu, passa-se ao exame do mérito.

De acordo com a Súmula nº 297 do E. Superior Tribunal de Justiça: “O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”. Dessa forma, o caso deve ser solucionado à luz das normas consumeristas, que implica na inversão do ônus probatório (art. 6º, VIII, do CDC).

Conforme os termos da bem lançada sentença, a parte autora alega que a contratação, o envio do montante mediante pix a terceiro e os descontos indevidos são de responsabilidade da parte requerida e a responsabilidade da casa bancária pelos fatos narrados decorre do disposto pelo art. 14, do CDC e da Súmula nº 479, do C. STJ, confira-se:

*As partes controvertem sobre a responsabilidade da parte requerida em indenizar pelos danos sofridos, bem como na existência de danos morais indenizáveis.*

*Não há nos autos quaisquer indício de participação de funcionários da empresa requerida, nem mesmo falha na prestação dos serviços por ela ofertada ou de vazamento de dados que pudessem ter contribuído com a ocorrência do dano.*

*Sucedede que a responsabilidade dos fornecedores de bens e serviços nos termos do artigo 14, caput do Código de Defesa do Consumidor é objetiva de tal modo que os riscos da atividade econômica não podem ser relevados para isenção ou mitigação da*

*responsabilidade. Em curto espaço de tempo foram realizadas transações que distaram do perfil de consumo da parte autora, em valor expressivo para terceiro sem relação bancária antecedente e sem bloqueio por travas de segurança, o que configura falha na prestação do serviço bancário:*

(...)

*Em relação ao pleito de danos morais deve ser reputado como a dor, vexame sofrimento ou humilhação que, fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe aflição, angústia e desequilíbrio em seu bem-estar, não bastando o mero dissabor, aborrecimento, mágoa, irritação ou sensibilidade exacerbada, sob pena de banalização da figura.*

*O serviço ofertado revelou manifesta insegurança tecnológica que permitiu que a parte requerente sofresse descontos indevidos decorrentes de contratação inexistente. É nítido que a situação superou o mero aborrecimento e gerou danos morais. A parte autora foi submetida a uma série de percalços indevidos gerados pela má-prestação do serviço, uma vez que as transações diferiam severamente de seu padrão de consumo, mas não foram bloqueadas tempestivamente pelas requeridas.*

*Configurado o dano moral, razoável o valor de R\$ 5.000,00.*

*O pedido de danos materiais deve ser acolhido*

*somente para a devolução das parcelas descontadas da parte requerente nos valores de R\$ 108,36 e R\$ 1.154,08, poiso valor de R\$ 6.500,00 ingressou na conta e foi incontineamente transferido a terceiros e o prejuízo será amargado pela própria ré, ante a inexistência reconhecida e; comprovada a intervenção de terceiros fraudadores, a devolução ocorrerá da forma simples.*

Como se vê, é certo que as operações impugnadas foram desconforme o padrão de consumo da parte autora e o banco não demonstrou o contrário, chegando mesmo a silenciar sobre o assunto, limitando-se a alegar que não houve falha em sua prestação de serviço, vez que a culpa pelo incidente é exclusivamente da autora ou de terceiros, notadamente porque as operações foram realizadas por meio de uso de senha pessoal intransferível.

O fato é que cabia ao banco réu comprovar a inexistência de culpa própria, o que não logrou nos autos, vez que inexistente demonstração da concreta regularidade das diversas operações impugnadas, nem mesmo da adequação delas ao padrão de consumo da apelada.

E isso é o que basta para ser mantido o reconhecimento da responsabilidade do réu pela falha na prestação do serviço consistente, de modo especial, na inobservância do perfil de consumo da autora.

Corroborando a solução adotada o seguinte precedente do C. STJ<sup>1</sup>, a orientar sobre o dever de segurança nas operações bancárias e notadamente com relação às movimentações que destoam do perfil habitual do consumidor:

#### *5. O dever de qualidade dos fornecedores de*

---

<sup>1</sup> RECURSO ESPECIAL Nº 2.052.228 - DF (2022/0366485-2); Relatora Ministra Nancy Andrighi.

*serviço divide-se em dever de adequação e dever de segurança. O dever de adequação é a exigência de que os produtos e serviços sirvam aos fins que legitimamente deles se esperam. A seu turno, o dever de segurança consiste na exigência de que produtos ou serviços ofertados no mercado ofereçam a segurança esperada, ou seja, não tenham por resultado a causação de dano aos consumidores tomados individual ou coletivamente.*

*6. O dever de segurança é noção que abrange tanto a integridade psicofísica do consumidor, quanto sua integridade patrimonial. Note-se que o art. 8º do CDC admite que se coloquem no mercado apenas produtos e serviços que ofereçam riscos razoáveis e previsíveis, isto é, que não sejam excessivos ou potencializados por falhas na atividade econômica desenvolvida pelo fornecedor (MIRAGEM, Bruno. Tendências da responsabilidade das instituições financeiras por danos ao consumidor. Revista de Direito do Consumidor. Col. 87, 2013, p. 51-91).*

*7. Como consequência, é 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.*

*8. A constatação de possíveis fraudes engloba atenção, por exemplo, aos limites para transações por*

*meio de cartão de crédito, ao valor da compra efetuada, à frequência de utilização do montante disponível, ao perfil de uso do correntista, entre outros elementos que, de forma conjugada, tornam possível ao fornecedor do serviço identificar se determinada transação deve ou não ser validada.*

*9. Veja-se que, 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.*  
(grifamos)

Destaque-se, ainda, que o aplicativo é parte integrante do estabelecimento comercial como definido no art. 1.142 do Código Civil.

A invasão do aplicativo, isto é, do estabelecimento comercial, deve ser suportado pelo banco que não comprova a higidez do sistema de segurança.

Além disso, eventual culpa concorrente da parte autora não elide a responsabilidade objetiva do banco nos termos do CDC, conforme os ensinamentos de Bruno Miragem<sup>2</sup>:

*Trata-se, como se deduz, de outra hipótese de rompimento do nexa causal entre a conduta do fornecedor e o dano sofrido pelo consumidor, pelo*

---

<sup>2</sup> MIRAGEM, Bruno. **Curso de Direito do Consumidor**. Parte II. Direito Material do Consumidor. 6. Ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil (Revista dos Tribunais), 2019. p. RB-2.109 (e-book).

*advento de outra conduta que, tendo sido realizada, demonstra-se que tenha dado causa ao evento danoso. No caso, a conduta que vem a causar o dano, afastando por isso a relação de causalidade com respeito ao comportamento do fornecedor, é a conduta do próprio consumidor que tenha sido vítima do dano (culpa exclusiva da vítima) ou de qualquer outro terceiro com a mesma característica.*

*Note-se que a exclusão da responsabilidade do fornecedor, neste caso, opera-se apenas se o dano tiver sido causado por evento cuja causa deva-se apenas à própria conduta do consumidor ou de terceiro. Não há de se referir, portanto, de culpa concorrente do consumidor como causa de exclusão de responsabilidade, ainda que se possa admitir, no caso concreto, a possibilidade de redução do quantum da indenização. Da mesma forma não afasta a responsabilidade do fornecedor o fato meramente acidental do consumidor, exigindo-se, para tal finalidade, que o ato seja exclusivo e que seja praticado culposamente, ou seja, movido por dolo, negligência ou imprudência<sup>3</sup>.*

Desse modo, correta a declaração de inexigibilidade das operações impugnadas na inicial, sendo de rigor o reconhecimento da responsabilidade do banco réu, nos termos da Súmula nº 479 do C. STJ e do art. 14 do CDC, o que implica no seu dever de reparar os prejuízos suportados pela autora em decorrência do fortuito interno, e conforme estabelecido pela sentença, inclusive com relação ao montante indenizatório, arbitrado no mesmo patamar para casos análogos na Câmara,

---

<sup>3</sup> As notas de rodapé constantes do original foram suprimidas.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

registrando-se que o caso não se trata de excludente de responsabilidade por fato de terceiro ou culpa exclusiva da vítima.

Nessas condições, o recurso do banco réu não merece ser acolhido, devendo ser mantida a r. sentença apelada.

Por força da sucumbência recursal, nos termos do art. 85, §11, do CPC, majoram-se para 15% os honorários advocatícios fixados pela sentença em desfavor do réu (pág. 223).

Ante o exposto, o voto é pelo improvimento do recurso.

**LUÍS FERNANDO CAMARGO DE BARROS VIDAL**  
**Relator**