



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0001278772

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000477-96.2025.8.26.0400, da Comarca de Olímpia, em que é apelante/apelado BANCO BRADESCO S/A, é apelado/apelante 29.865.018 LUIS ANTONIO VICTORELLI FILHO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VII (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso, nos termos que constarão do acórdão. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores J. M. RIBEIRO DE PAULA (Presidente sem voto), JOÃO JOSÉ CUSTODIO DA SILVEIRA E FABIANA CALIL CANFOUR DE ALMEIDA.

São Paulo, 3 de dezembro de 2025.

MARCIA REZENDE BARBOSA DE OLIVEIRA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Apelação Cível nº 1000477-96.2025.8.26.0400

Apelante/Apelado: Banco Bradesco S/A

Apelado/Apelante: 29.865.018 LUIS ANTONIO VICTORELLI FILHO

Comarca: Olímpia

Voto nº 6.736

APELAÇÃO CÍVEL. RELAÇÃO DE CONSUMO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. SEQUESTRO RELÂMPAGO. COAÇÃO PARA REALIZAÇÃO DE TRANSAÇÕES BANCÁRIAS (PIX E EMPRÉSTIMO) VIA APLICATIVO. RESPONSABILIDADE CIVIL OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. FORTUITO INTERNO. SÚMULA 479/STJ. Falha de Segurança: A coação da vítima, sob ameaça, a realizar operações bancárias (empréstimo e PIX) que destoam do seu perfil de consumo configura falha no sistema de segurança do banco. Cabimento da repetição em dobro dos valores retidos indevidamente pelo banco para cobrir encargos de empréstimo fraudulento, configurando conduta contrária à boa-fé objetiva (art. 42, parágrafo único, CDC e EAREsp 676.608/RS). Necessidade de abatimento do valor do empréstimo creditado na conta do autor (e usado nas transferências PIX) do montante a ser ressarcido pelas transações PIX indevidas. Dano moral configurado pela retenção indevida de verba alimentar do autor. Redução da indenização para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) em observância aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade. RECURSO DO AUTOR PROVIDO para determinar a repetição em dobro do valor retido. RECURSO DO RÉU PARCIALMENTE PROVIDO para reduzir o valor do ressarcimento das transferências PIX e do quantum indenizatório por danos morais.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto pela parte ré contra a r. sentença proferida às fls. 166/171, cujo relatório se adota, que julgou a demanda parcialmente procedente para “(a) *DECLARAR a inexistência do negócio jurídico e determinar o ressarcimento dos valores transferidos via PIX no montante de R\$ 5.460,00, dos valores descontados a título de empréstimo no montante de R\$ 3.486,43, e por fim, dos valores retidos, de forma simples, no montante de R\$ 3.150,00, com atualização monetária pelo IPCA a partir das transferências e juros legais de mora à base da SELIC desde a citação; (b) bem como para CONDENAR a ré a pagar à parte autora, a título de indenização por*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

dano moral, a quantia de R\$15.000,00 (quinze mil reais), corrigido monetariamente pelo IPCA a partir da emissão desta sentença (Súmula 362 do STJ).”.

Em suas razões recursais (fls. 174/182), a parte ré sustenta, preliminarmente, a inépcia da petição inicial e a consequente extinção do processo sem resolução do mérito, alegando contradição na narrativa do autor (apelado), omissão de fatos relevantes, e ausência de prova da extensão dos danos (materiais e morais), e de que teria buscado uma solução administrativa. No mérito, o banco apelante pleiteia a reforma integral da sentença para a improcedência total dos pedidos, argumentando a ausência de culpa ou negligência de sua parte, pois o empréstimo pessoal via Mobile Bank (APP) e as transferências foram realizados mediante o uso de senha e chave de segurança/token pessoal e intransferível do correntista (o que configuraria culpa exclusiva do autor, vítima de golpe); a inexistência de prova do dano material e moral; e, subsidiariamente, na remota hipótese de manutenção da condenação, requer o afastamento da indenização por danos morais ou a redução do quantum indenizatório arbitrado por ser exorbitante, sob pena de enriquecimento ilícito, além da necessidade de abater o valor estornado do empréstimo contratado na reparação por danos materiais.

A autora apresentou apelação (fls. 188/197), somente pela condenação da ré à restituição em dobro dos valores retidos.

Recursos tempestivos e devidamente preparados (fl. 392).

Contrarrazões apenas ao recurso autoral a fls. 205/207, preliminarmente pelo não conhecimento deste por inovação recursal ou, no mérito, por seu desprovimento.

É o relato do essencial.

De início, tem-se que não deve prosperar a alegação de inépcia da petição inicial apresentada nas razões recursais, uma vez que a petição inicial atende aos requisitos do artigo 319 do Código de Processo Civil. A narrativa exposta possibilita a plena compreensão dos fatos, demonstrando a relação entre os danos alegados pelo autor e a eventual responsabilidade da instituição financeira, além de permitir o exercício do contraditório e da ampla defesa.

Igual sorte encontra a preliminar de inovação recursal. Como observado a fls. 15/22, houve expresso pedido por parte do autor para a repetição do indébito em dobro referente ao desconto da conta bancária do autor, para o pagamento de tarifa bancária (objeto da apelação autoral), estando, inclusive, em capítulo à parte.

Vencidas as preliminares, passa-se ao mérito recursal.

Narrou a parte autora em sede de inicial que no dia 07/05/2024 foi vítima do

golpe do falso frete, sendo o autor sequestrado e levado a um cativo, onde foi obrigado a desbloquear seu celular, assim como foi coagido a fornecer senhas e a realizar o reconhecimento facial, passando os delinquentes a proceder com diversas transações bancárias. Somente após 24 horas o autor foi liberado, em cidade diversa da sua, tendo seu veículo, aparelho de celular e pertences subtraídos. Após, ao informar a instituição financeira, ora ré nos autos, das transações solicitando seu cancelamento, foi-lhe comunicado que não seria possível diante da ausência de defeito na prestação de serviços pela ré. Ainda, alega que a ré procedeu com a retenção de parte de valores recebidos a fim de cobrir encargos decorrentes da ação fraudulenta.

Pois bem.

A relação entre as partes é de consumo (arts. 2º e 3º do CDC), figurando a parte autora como destinatária final dos serviços bancários fornecidos pela parte ré. Ademais, o CDC é plenamente aplicável às instituições financeiras, nos termos do verbete contido na Súmula nº 297 do C. STJ.

No caso em exame, restou incontroverso o sequestro relâmpago que motivou o pedido inicial, bem como o fato de que a vítima foi coagida, sob grave ameaça de arma de fogo, a realizar as operações contestadas. Tais circunstâncias são suficientes para reconhecer que se trata de operações fraudulentas, realizadas sem o livre exercício da vontade do demandante e, portanto, inválidas.

O autor acostou aos autos, além do boletim de ocorrência (fls. 28/31), os extratos de sua conta bancária referentes ao período de 27/12/2023 a 29/08/2024 (fls. 32/34 e 68/73), dos quais se verifica que as transações efetuadas na data do sequestro destoavam completamente do padrão de movimentações do demandante.

Ressalte-se que a sequência das operações realizadas na mesma data (08/05/2024), de forma atípica, confirma tratar-se, inequivocamente, de movimentações ilícitas e fraudulentas. Ou seja, tais elementos demonstram a ocorrência de invasão da conta da autora.

Tal circunstância deveria ter acionado os mecanismos de alerta do sistema da instituição financeira ré, o que não ocorreu, evidenciando a ineficiência do controle adotado pela instituição financeira.

Registro que as instituições bancárias assumem o risco inerente às operações e contratações pelos meios de pagamento ofertados ao consumidor, o que inclui, por óbvio, a necessidade de criar sistemas eficazes, a fim de identificar a perpetração de fraude, tal como a indicada neste processo.

No tocante as transações via PIX, observa-se um claro direcionamento da

Resolução BCB nº 1, agosto de 2020, para que as instituições financeiras estabeleçam limites transacionais que observem o perfil/padrão transacional dos usuários, bem como para que bloqueiem transações em desacordo com esse perfil (vide art. 39-B).

Assim, tenho que há o dever de monitoração e suspensão de transações que fogem substancialmente do perfil de consumo, mesmo que estejam autorizadas pelo limite concedido a requerente.

Como bem decidiu a Terceira Turma do C. STJ que "(...) *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 (...)*" (STJ - REsp: 2052228 DF 2022/0366485-2, Relator: Ministra NANCY ANDRIGHI, Data de Julgamento: 12/09/2023, T3 - TERCEIRA TURMA, Data de Publicação: DJe 15/09/2023, supressão inexistente no original).

Há de se reconhecer que "*A vulnerabilidade do sistema bancário, que admite operações totalmente atípicas em relação ao padrão de consumo dos consumidores, viola o dever de segurança que cabe às instituições financeiras e, por conseguinte, incorre em falha da prestação de serviço.*" (REsp n. 1.995.458/SP, relatora Ministra NANCY ANDRIGHI, Terceira Turma, julgado em 9/8/2022, DJe de 18/8/2022).

Compete ao banco réu manter sistema atualizado de detecção de fraudes, acionado automaticamente em caso de compra ou movimentação suspeita, visando impedir que as operações fraudulentas sejam consumadas. Sob este enfoque, embora a ação tenha decorrido de ato de terceiro, há prestação de serviço defeituoso, que se enquadra como hipótese de fortuito interno, a incidir a Súmula STJ 479.

Ademais, não há que se falar em culpa da vítima, pois esta foi coagida por criminosos, sob ameaça de arma de fogo, a realizar as operações impugnadas. Nesse contexto, é irrelevante o fato de o autor ter sido obrigado a fornecer sua senha de acesso aos aplicativos bancários. Assim, não havia qualquer justificativa plausível para que a instituição financeira deixasse de estornar as transações questionadas, configurando-se, portanto, falha na prestação do serviço ao não reconhecer a situação em favor do consumidor.

Dessa maneira, evidencia-se a responsabilidade do réu pelo ressarcimento dos danos sofridos pelos autores, tanto com fundamento no art. 14 do Código de Defesa do Consumidor quanto à luz do art. 927, parágrafo único, do Código Civil, que consagra a teoria do risco da atividade. Tal entendimento aplica-se especialmente à atividade bancária, que, por sua própria natureza, representa risco inerente e deve assegurar a proteção dos consumidores contra fraudes e ilícitos praticados por terceiros.

Neste sentido:

“EMENTA: APELAÇÃO – BANCO - Sequestro “relâmpago” Compras realizadas no cartão de crédito do autor - Transações atípicas e fora do perfil do consumidor Falha da instituição bancária na segurança e monitoramento das transações Débito declarado inexigível em relação a compra no cartão de crédito no valor de R\$ 15.622,00 Exclusão do nome do autor no SERASA. SENTENÇA MANTIDA RECURSO DESPROVIDO” (TJSP; Apelação Cível 1006319-52.2023.8.26.0004; Rel. João Battaus Neto; Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau - Turma II; j. 23/09/2025).

“Direito bancário Sequestro que resultou em transferências e compras no cartão indevidas. 1. Responsabilidade da instituição financeira por fortuito interno é objetiva, frente ao defeito de segurança. 2. Transações que fogem ao perfil do apelante, haja vista os valores volumosos transferidos em curto período. 3. Dano moral configurado. Recurso conhecido e provido” (TJSP; Apelação Cível 1016203-08.2023.8.26.0004; Rel. Ricardo Pereira Júnior; Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau - Turma V; j. 31/10/2024).

Assim, impõe-se ao banco a restituição dos valores indevidamente movimentados.

Sobre a restituição simples ou em dobro, anote-se que a Corte Especial do C. STJ firmou precedente qualificado por meio do julgamento do EAREsp de nº 676.608/RS, com fixação das seguintes teses e modulação de seus efeitos:

“Primeira tese: A restituição em dobro do indébito (parágrafo único do artigo 42 do CDC) independe da natureza do elemento volitivo do fornecedor que realizou a cobrança indevida, revelando-se cabível quando a referida cobrança consubstanciar conduta contrária à boa-fé objetiva.

Segunda tese: A ação de repetição de indébito por cobrança de valores referentes a serviços não contratados promovida por empresa de telefonia deve seguir a norma geral do prazo prescricional decenal, consoante previsto no artigo 205 do Código Civil, a exemplo do que decidido e sumulado no que diz respeito ao lapso prescricional

para repetição de tarifas de água e esgoto (Súmula 412/STJ).

Modulação dos efeitos: Modulam-se os efeitos da presente decisão - somente com relação à primeira tese - para que o entendimento aqui fixado quanto à restituição em dobro do indébito seja aplicado apenas a partir da publicação do presente acórdão. A modulação incide unicamente em relação às cobranças indevidas em contratos de consumo que não envolvam prestação de serviços públicos pelo Estado ou por concessionárias, as quais apenas serão atingidas pelo novo entendimento quando pagas após a data da publicação do acórdão.”

A orientação do C. STJ, portanto, é no sentido de admitir a restituição em dobro, nos termos do parágrafo único do artigo 42 do CDC, desde que a conduta que embasou a cobrança indevida seja contrária à boa-fé objetiva, não se examinando mais culpa ou dolo.

No presente caso, a conduta da ré configura falha grave na prestação do serviço e violação do dever de segurança, afastando a tese de "engano justificável". O banco réu efetuou descontos na conta do autor com base em empréstimo não contratado. Conforme se observa à fl. 34, mesmo comunicando ao réu sobre a movimentação financeira realizada em sua conta bancária, contestando-a, o autor viu a quantia recebida pelo serviço prestado como caminhoneiro, no valor de R\$ 3.150,00 (três mil e cento e cinquenta reais), ser toda indevidamente consumida por tarifas e encargos de dívida por ele não contraída. Ou seja, a conduta da instituição financeira é manifestamente contrária à boa-fé objetiva, devendo, assim, restituir o valor retido para o pagamento dos encargos em dobro.

Neste sentido:

*“CONTRATO Serviços Bancários Cartão de crédito Descontos indevidos na fatura Fraude comprovada Sequestro relâmpago - Sentença de parcial procedência Recurso do réu visando à improcedência total dos pedidos Impossibilidade A conduta ilícita perpetrada pelo réu encontra-se bem delineada, bem como o nexo de causalidade entre o dano sofrido pelo autor e a falha na prestação de serviços da instituição financeira – Recurso adesivo do autor-apelante buscando a restituição, em dobro, dos valores indevidamente descontados da fatura de seu cartão de crédito Cabimento Inteligência do EAREsp nº 676.608-RS Pedido de dano moral no valor de 10 salários-mínimos vigentes Possibilidade parcial Dano moral configurado Natureza in re ipsa Indenização fixada nos termos do aresto, em observância ao princípio da proporcionalidade Recurso do réu desprovido. Recurso adesivo do autor parcialmente provido.” (TJSP; **Apelação Cível 1003384-67.2022.8.26.0006**; Rel. Pedro Ferronato; Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau - Turma III; j. 24/10/2024).*

“SEQUESTRO RELÂMPAGO. Consumidor. Operação realizada que não corresponde ao perfil do correntista. Ausência de detecção pelo sistema de segurança bancário. Falha na prestação de serviços configurada. O fato de o crime ter ocorrido fora das dependências bancárias não isenta o banco de sua responsabilidade, que é objetiva, nos termos do art. 14, do CDC e Súmula 479 do STJ. Risco da atividade que deve ser suportado pelo fornecedor. Precedentes. Inexigibilidade do débito. Restituição do valor. Devida. Devolução em dobro. Tese firmada em recurso repetitivo do STJ - EAREsp nº 676.608. Modulação dos efeitos aos indébitos cobrados posteriormente à data da publicação do Acórdão paradigma - 30.03.2021, que afeta o presente caso. Danos morais. In re ipsa. Configurados. Quantum indenizatório. Manutenção. Observância aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade. Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO.” (TJ-SP, Apelação Cível 1007554- 96.2024.8.26.0011, 38ª Câmara de Direito Privado, Rel. Des. Anna Paula Dias da Costa, j. 28/11/2024)

Todavia, mostra-se necessário o abatimento do valor creditado ao autor referente ao empréstimo impugnado, e que serviu às transferências impugnadas. De fato, e como se confere pelo histórico de fl. 32, as transferências no importe total de R\$ 5.460,00 só foram possíveis porque creditado pelo banco a quantia relativa ao capital de giro, de R\$ 2.900,00, cuja contratação foi tida por inexistente, inclusive com a obrigação de restituição das parcelas descontadas do aludido empréstimo. Por conseguinte, do montante a ser restituído em razão das transferências via pix, no importe de R\$ 5.460,00, é de se deduzir a quantia de R\$ 2.900,00, a resultar na quantia de R\$ 2.560,00.

Por fim, é devida a indenização por danos morais ao autor, em razão dos prejuízos emocionais suportados, uma vez que, após tensa situação de sequestro, veio a enfrentar por parte da instituição financeira nova situação degradante, quais sejam as diversas falhas prestacionais que ocasionaram na retenção indevida de verba comprovadamente alimentar do autor, algo que ultrapassa o mero dissabor.

Em relação ao valor da indenização por danos morais, deve-se ter em conta que: *“A quantificação da compensação derivada de dano moral deve levar em consideração o grau da culpa e a capacidade contributiva do ofensor, a extensão do dano suportado pela vítima e a sua participação no fato, de tal sorte a constituir em um valor que sirva de bálsamo para a honra ofendida e de punição ao ofensor, desestimulando-o e a terceiros a ter comportamento idêntico” (TJ-SP, Apelação n. 1000756-82.2019.8.26.0177, 31ª Câmara de Direito Privado, Rel. Des. Paulo Ayrosa, j. 29/06/2020).*

No caso em análise, o valor de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais) revelou-se excessivo e incondizente com o caso em discussão, tendo em vista que, embora a instituição financeira ré, ao não bloquear as transações realizadas bem como reter indevidamente verba

comprovadamente alimentar do autor, tenha falhado na prestação de seu serviço ao autor, não houve por parte dela qualquer conduta capaz de justificar tal quantia.

Postos esses critérios, e levando em conta as circunstâncias da hipótese, entendo razoável e plausível reformar o valor arbitrado em sentença para R\$5.000,00 (cinco mil reais), mantidos os critérios de atualização definidos na r. Sentença.

Trata-se de quantia que proporcionará à parte um conforto/compensação em contraposição a toda situação vivida, sem exagero ou aviltamento.

Neste sentido:

"Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização por danos materiais e morais Improcedência Alegação dos autores de terem sido vítimas de sequestro em via pública Transações realizadas, mediante ameaça de arma de fogo Responsabilidade do banco configurada, nos termos do art. 14 do CDC e do art. 927, § único, do Código Civil, ainda que se pudesse considerar que as operações financeiras não destoassem do perfil do consumidor Súmula n. 479 do C. STJ Dano moral também configurado Valor indenizatório pretendido que se mostra excessivo e incondizente com a hipótese em discussão Ação que deve ser julgada procedente Recurso dos autores parcialmente provido." (TJ-SP, Apelação Cível 1008102- 98.2023.8.26.0224, 14ª Câmara de Direito Privado, Rel. Des. Thiago Siqueira, j. 10/05/2024)

"APELAÇÃO - RESPONSABILIDADE CIVIL SEQUESTRO-RELÂMPAGO (EXTORSÃO) Pretensão do réu de reforma da r.sentença que julgou procedente pedido de indenização por dano material Descabimento - Autora que foi abordada em via pública e coagida a permitir a realização de operações Responsabilidade objetiva do agente financeiro (CDC, art. 14), pelo risco da atividade que desempenha (CC, art. 927, par. único), por inobservância ao dever de segurança e pela má prestação dos serviços bancários Danos materiais decorrentes das operações realizadas fraudulentamente RECURSO DO RÉU DESPROVIDO APELAÇÃO - RESPONSABILIDADE CIVIL SEQUESTRO-RELÂMPAGO (EXTORSÃO) DANO MORAL Pretensão das autoras de reforma da r.sentença que julgou improcedente pedido de indenização por dano moral Cabimento - Dano moral configurado pelo desgaste físico, emocional e psíquico enfrentado pelas vítimas, bem como pelo prejuízo financeiro suportado Indenização por dano moral fixada em R\$5.000,00 RECURSO DAS AUTORAS PROVIDO." (TJ-SP, Apelação Cível 1021315-82.2023.8.26.0577, 13ª Câmara de Direito Privado, Rel. Des. Guilherme Santini Teodoro, j. 03/07/2024).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ante o exposto, voto por **DAR PROVIMENTO** ao recurso interposto pelo autor, para determinar que a repetição dos valores retidos para pagamento de indevidas taxas e encargos, no importe de R\$ 3.150,00, seja feita em dobro, a resultar na quantia de R\$ 6.300,00, e **DAR PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso interposto pelo réu para reduzir o ressarcimento relativo às transferências via pix para o importe de R\$ 2.560,00, ante a consideração de que o banco creditara na conta do autor a quantia de R\$ 2.900,00, que deve ser considerada, e ainda, diminuir para R\$5.000,00 (cinco mil reais) o valor da indenização por danos morais, nos termos da fundamentação supra.

Mantidos honorários tal como definidos na r.Sentença.

Atentem as partes que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes, dará ensejo à imposição da multa prevista no artigo 1026, § 2º, do CPC.

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim, nos termos das Súmulas nº 211 do Superior Tribunal de Justiça e nº 282 do Supremo Tribunal Federal.

É como voto.

MÁRCIA REZENDE BARBOSA DE OLIVEIRA
Relatora