



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

Registro: 2026.0000039956

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000605-92.2025.8.26.0311, da Comarca de Junqueirópolis, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelada ROSALINA DE JESUS RIBEIRO FABRICIO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 12ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores JACOB VALENTE (Presidente) E ALEXANDRE DAVID Malfatti.

São Paulo, 3 de fevereiro de 2026.

MARCO PELEGRINI
Relator
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

VOTO Nº 14715

APELAÇÃO Nº 1000605-92.2025.8.26.0311 - Junqueirópolis

APELANTE: Banco Bradesco S/A

APELADA: Rosalina de Jesus Ribeiro Fabricio

JUIZ: João Augusto Fernandes Fochesato

APELAÇÃO - Demanda de conhecimento - Restituição de valores e condenação do réu ao pagamento de indenização a título de dano moral - Contrato bancário - Fraude perpetrada por terceiros.

Sentença de procedência.

Recurso do réu – Alegação de regularidade das contratações realizadas mediante uso de cartão e senha, invocando a excludente de culpa exclusiva da vítima ou de terceiro – Sustenta a inexistência de defeito no serviço, a impossibilidade de repetição em dobro e a inocorrência de danos morais, pugnando, subsidiariamente, pela redução do quantum indenizatório.

Razões de decidir – Relação de consumo – Culpa exclusiva da vítima – Inocorrência – A consumidora-apelada, pessoa idosa e hipossuficiente, foi vítima de fraude consistente na realização de três empréstimos e 166 transferências via PIX em curto espaço de tempo, operações que fogem completamente ao seu perfil de consumo – Responsabilidade objetiva da instituição financeira – Risco da atividade – Súmula 479 do STJ – O fato de terceiros terem logrado êxito em realizar as operações fraudulentas evidencia falha no sistema de segurança do banco, que deveria ter detectado a atipicidade das transações – Trata-se de fortuito interno, inerente ao risco da atividade bancária, que não exclui a responsabilidade da instituição financeira – Falha na prestação de serviço constatada – O banco apelante não se desincumbiu do ônus de provar a regularidade das contratações, limitando-se a apresentar telas sistêmicas unilaterais, insuficientes para afastar a verossimilhança das alegações da autora – Devolução que deve ocorrer na forma simples – Dano moral configurado – Situação que desborda do mero aborrecimento – A privação de verba alimentar decorrente dos descontos indevidos em benefício previdenciário gera angústia e insegurança, configurando dano moral in re ipsa –



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

Quantum indenizatório – Mantido em R\$ 5.000,00 – Valor que atende aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade, considerando a gravidade da falha e o caráter punitivo-pedagógico da medida.

Sentença parcialmente reformada.

RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

Adota-se o relatório da sentença (fls. 428/432), acrescentando que a ação foi julgada **procedente** para declarar a nulidade das operações fraudulentas, a inexigibilidade dos débitos, tornar definitiva a tutela de urgência, condenar o réu à restituição em dobro das parcelas descontadas e ao ressarcimento de R\$ 8.300,00 subtraídos da conta, além de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00 e multa por descumprimento de liminar no mesmo valor. O réu foi condenado ao pagamento das custas e honorários advocatícios fixados em 15% sobre o valor da condenação.

Apela o banco réu (fls. 436/455), alegando, em síntese, a regularidade das transações, a culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, a inexistência de falha no serviço e de danos morais, bem como a impossibilidade de repetição em dobro.

Recurso tempestivo e devidamente preparado.

Contrarrazões apresentadas (fls. 460/471).

É o relatório.

Decide-se.

A relação jurídica estabelecida entre as partes é inegavelmente de consumo, aplicando-se as disposições do Código de Defesa do Consumidor, inclusive a inversão do ônus da prova (art. 6º, VIII) e a responsabilidade objetiva do fornecedor (art. 14).

No caso em tela, a autora foi vítima de fraude bancária em 21/03/2025, consistente na realização de três empréstimos, uma compra e 166 transferências via PIX, totalizando vultoso prejuízo. A atipicidade das transações é flagrante, especialmente a realização de 166 transferências de pequeno valor em sequência, o que deveria ter acionado os sistemas de segurança do banco para bloqueio preventivo.

O banco apelante não logrou êxito em comprovar que as operações foram realizadas pela autora ou que houve culpa exclusiva desta. As telas sistêmicas apresentadas são provas unilaterais e insuficientes para afastar a responsabilidade da instituição financeira, que assume os riscos de sua atividade, conforme Súmula 479 do 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".

A falha na prestação do serviço é evidente, caracterizada pela ineficiência dos sistemas de segurança em detectar e impedir transações que destoam completamente do perfil da correntista.

Em decorrência da quantidade de informações que os fraudadores obtêm das vítimas e pelo profundo conhecimento que possuem do funcionamento do sistema cibernético bancário, praticamente todos os usuários do sistema estão sujeitos às práticas criminosas desenvolvidas por esses delinquentes de última geração.

Ademais, **impende não olvidar que as operações realizadas pelos criminosos não correspondiam ao perfil de consumo da autora**, reforçando aqui a premissa de que houve grave falha da instituição financeira apelada quando não confirmou a veracidade das transações.

Vale mencionar, ainda, que o Superior Tribunal de Justiça, por ocasião do julgamento do REsp nº 1.450.434/SP, discorreu sobre eventual responsabilização do prestador de serviços em semelhante situação de prática de crime:

"(...) 4. Nesse passo, como sabido, o CDC previu a **responsabilidade objetiva do fornecedor pelo fato do serviço, fundada na teoria do risco da atividade**, estabelecendo que "o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos" (art. 14), destacando que "**o serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar**, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes" (§ 1º).

O referido normativo previu, ainda, **possíveis causas de mitigação da responsabilização** - inexistência do defeito ou **culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro** (§ 3º) -, sendo que a jurisprudência vem admitindo, ainda, o caso fortuito ou a força maior (expressamente previstos no art. 393 do CC), notadamente após a introdução do produto ou serviço no mercado de consumo. (...)

A força maior e o caso fortuito vêm sendo entendidos, atualmente, como espécies do gênero fortuito externo, no qual se enquadra a culpa exclusiva de terceiros, sendo aquele fato, imprevisível e inevitável, estranho à organização da empresa; contrapondo-se ao fortuito

interno, que, apesar de também ser imprevisível e inevitável, relaciona-se aos riscos da atividade, inserindo-se na estrutura do negócio. (...)

5. Dessarte, considerando a existência de relação de consumo - e o fato do serviço incontroverso -, resta saber se, no roubo ocorrido em drive-thru, há incidência da excludente de responsabilização. (...)

5.2. Por sua vez, o roubo mediante uso de arma de fogo é fato de terceiro equiparável à força maior, apto a excluir, em regra, o dever de indenizar, ainda que no âmbito da responsabilidade civil objetiva, por ser inevitável e irresistível, acarretando uma impossibilidade quase absoluta de não ocorrência do dano.

No entanto, ainda assim, em diversas situações o STJ reconhece a obrigação de indenizar, tais como: serviços em cuja natureza se verifica, em sua essência, risco à segurança, por se tratar de evento previsível (como as atividades bancárias); quando há exploração econômica direta da atividade (por exemplo, em estacionamentos pagos); quando, em troca dos benefícios financeiros indiretos, o fornecedor assume, ainda que implicitamente, o dever de lealdade e segurança (tal qual nos estacionamentos gratuitos de shoppings e hipermercados); ou, ainda, quando o empreendedor acaba atraindo para si tal responsabilidade (caso das ofertas e publicidades veiculadas). (...)" (STJ, REsp nº 1.450.434/SP, 4ª Turma, Relator Ministro Luis Felipe Salomão, Dj 18.09.2018).

Nessa linha de raciocínio, ainda que, em um primeiro momento, as operações ora impugnadas tenham sido realizadas mediante o uso de cartão e senha da autora, **não está afastada a obrigação da instituição financeira atinente à adoção de diligências necessárias para evitar a consecução do crime, mormente quando incompatíveis com a movimentação usual de seu correntista.**

Sobre o tema, vale citar trecho do acórdão, proferido recentemente pelo Superior Tribunal de Justiça, no REsp nº 2.052.228/DF:

"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" (STJ, REsp nº 2.052.228/DF, Relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, DJe: 15/09/2023).

Assim, **não tendo a instituição financeira apelante adotado as medidas necessárias para evitar a consecução das transações controvertidas, inegável que esta concorreu para o evento e assumiu os riscos inerentes à sua atividade**, não havendo que se falar em culpa concorrente da autora ou de terceiros que possa excluir a responsabilidade do réu.

Aliás, não é demais lembrar o enunciado da **Súmula 479, do STJ**: "As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito das operações bancárias".

De rigor, pois, a **devolução do indébito**, atinente ao valor indevidamente descontado de benefício previdenciário, a qual deverá ocorrer de **forma simples**, uma vez não identificada a ocorrência de má-fé ou de violação da boa-fé objetiva, até mesmo porque os fatos descritos nos autos são decorrentes de **golpe praticado por terceiros**.

Outrossim, também **resta patente a reparação moral em razão de todo o infortúnio**.

Isso porque, não se pode considerar como mero aborrecimento os fatos narrados na inicial, sobretudo tendo em vista a ocorrência de quebra de confiança decorrente da falha do serviço prestado pela instituição financeira, que não adotou medidas de segurança aptas a impedir que terceiro obtivesse acesso a dados sigilosos da vítima e lograsse realizar operações bancárias que, aliás, repita-se, discrepavam do perfil dos clientes.

Vale frisar que a obrigação de indenizar pelos danos morais experimentados prescinde de prova do efetivo prejuízo, pois são daqueles danos que emergem "**in re ipsa**", isto é, aqueles cuja existência se presume de modo absoluto ("iuris et de jure") e que, por certo, dispensam a comprovação da dor, do sofrimento, da angústia e da desolação, sendo "da natureza das coisas" que o sofrimento impingido era indiscutível.

Quanto ao **montante da verba indenizatória** propriamente dito, é de se lembrar que o juiz deve considerar os reflexos em concreto produzidos pelo ato no patrimônio jurídico da vítima, fixando **quantia que sirva simultaneamente para indenizar e punir**, compreendendo que não pode ser pequena, diminuta, que, ao invés de punir, sirva de incentivo ao transgressor a continuar desrespeitando a norma proibitiva. E que, de outra parte, não se constitua em valor exagerado que permita o enriquecimento sem causa, de todo vedado entre nós.

Portanto, em atenção ao mencionado cunho satisfativo-punitivo de que se revestem as indenizações por dano moral, observados, ainda, os critérios da razoabilidade e proporcionalidade que norteiam o seu arbitramento, **o valor**



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

da indenização deve ser mantido em R\$ 5.000,00, o qual se reputa adequado para assegurar a justa reparação, sem ensejar, de outro lado, enriquecimento sem causa.

Nesse sentido, confira-se:

“AÇÃO DECLARATÓRIA CUMULADA COM INDENIZAÇÃO. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DO BANCO RÉU IMPROVIDA. APELAÇÃO DA AUTORA PROVIDA. CONDIÇÃO DA AÇÃO. LEGITIMIDADE PASSIVA. RECONHECIMENTO. Na petição inicial, numa análise abstrata, a autora identificou a pertinência subjetiva na descrição da fundamentação em que estabeleceu uma relação de responsabilidade do réu por falhas na prestação de serviços bancários e financeiros. Era o bastante para aplicação da teoria da asserção. Legitimidade passiva da ré reconhecida. CONSUMIDOR. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS BANCÁRIOS. FRAUDE. GOLPE DO MOTOBOY. VIOLAÇÃO DE DADOS DA CONSUMIDORA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. APLICAÇÃO DA SÚMULA 479 DO STJ. FALHA NO DEVER DE SEGURANÇA. AUSÊNCIA DE CULPA DA CONSUMIDORA. DANOS MORAIS RECONHECIDOS. Trata-se de ação de declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização por danos materiais e morais. Sentença de parcial procedência. Recursos das partes. Primeiro, reconhece-se a falha na prestação dos serviços bancários. Fraude denominada "golpe do motoboy". Defeito do serviço bancário. O golpe somente foi possível por conta do acesso do fraudador aos dados pessoais e bancários do consumidor. Esse ponto demonstrou o acesso daquele terceiro a dados do sistema interno do banco réu. Além disso, como causa adicional e determinante do evento danoso, verificou-se que o perfil das transações revelava-se manifestamente suspeito: valores exorbitantes e sequenciais. Ineficiência do setor de segurança. Ausência de culpa da consumidora. Fortuito interno caracterizado pelo acesso indevido de terceiro às informações da autora e movimentações dos seus cartões de crédito, condição para sucesso da iniciativa da fraude. Incidência do art. 14 do CDC com aplicação da súmula 479 do STJ. Declaração de inexigibilidade do débito impugnado. Segundo, reconhece-se a existência de danos materiais. Diante da responsabilidade dos réus, a sentença acertadamente reconheceu a inexigibilidade dos débitos e determinou a devolução dos valores

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

indevidamente cobrados da autora pelos réus. E terceiro, reconhece-se a existência de danos morais. Consumidora que experimentou dissabores, transtornos e aborrecimentos advindos não somente da falta de segurança do sistema bancário, mas também do atendimento inadequado recebido. Indenização dos danos morais fixada no patamar de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), parâmetro este ajustado para singularidades do caso concreto, razoável e admitido por esta Turma julgadora em casos semelhantes. Ação julgada procedente em maior extensão em segundo grau. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO DO BANCO RÉU IMPROVIDO. RECURSO DA AUTORA PROVIDO" (TJSP; Apelação Cível 1001074-14.2024.8.26.0008; Relator (a): Alexandre David Malfatti; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional VIII - Tatuapé - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 20/09/2024; Data de Registro: 20/09/2024).

"APELAÇÃO - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS JULGADA IMPROCEDENTE - GOLPE DO MOTOBOY - relação de consumo - golpista que se passou por preposto da instituição financeira e que, fazendo menção a operações questionáveis, acabou por obter o cartão de crédito vinculado à conta da apelante – realização de operações destoantes do histórico de uso ordinário do cartão - bloqueio preventivo do cartão que tinha que ser implantado até que se fizesse contato com a cliente - apelado que se utiliza, em benefício próprio, das facilidades decorrentes da informatização dos serviços e que, em contrapartida, tem o dever de proporcionar segurança aos consumidores -monitoramento das operações e tomada de medidas preventivas que se inserem nesse contexto - falha na prestação de serviços - responsabilidade objetiva do apelado, que só pode ser excluída por culpa exclusiva da vítima ou fortuito externo, o que não se tem no caso dos autos - art. 14, § 3º, I e II do CDC - ato de terceiro que, no caso, caracteriza-se como fortuito interno - Súmula 479 do STJ - determinação de restituição de valores que se impunha - dano moral que se patenteou - perturbação ao estado de espírito da apelante que se mostrou ocorrida - situação que extrapola o mero aborrecimento - indenização que se fixa não no valor pleiteado (R\$ 15.000,00), mas em R\$ 5.000,00 - quantia adequada às circunstâncias do fato, proporcional ao dano e com observância ao caráter educativo-punitivo que compõe a indenização na hipótese -



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

sentença reformada para ser julgada parcialmente procedente a ação. Resultado: recurso parcialmente provido" (TJSP; Apelação Cível 1020898-94.2022.8.26.0309; Relator (a): Castro Figliolia; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro de Jundiaí - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 22/07/2024; Data de Registro: 22/07/2024).

Deixa-se de majorar a verba sucumbencial, pois, nos termos do Tema 1059, do STJ, "não se aplica o art. 85, § 11, do CPC em caso de provimento total ou parcial do recurso, ainda que mínima a alteração do resultado do julgamento ou limitada a consectários da condenação".

Por fim, já é entendimento pacífico o de que não está obrigado o julgador a citar todos os artigos de lei e da Constituição Federal para fins de prequestionamento. Sendo assim, **ficam consideradas prequestionadas toda a matéria e disposições legais discutidas pelas partes.**

Destarte, pelo meu voto, **DÁ-SE PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso, para determinar que a restituição do indébito ocorra na forma simples.

MARCO PELEGRINI
Relator