



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000072720

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000795-87.2025.8.26.0462, da Comarca de Poá, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelado VANESSA SANTOS (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento parcial 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 SOUZA NERY (Presidente sem voto), OLAVO SÁ E M.A. BARBOSA DE FREITAS.

São Paulo, 10 de fevereiro de 2026.

VALÉRIA LONGOBARDI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1000795-87.2025.8.26.0462

Apelante: Banco Bradesco S/A (réu)

Apelada: Vanessa Santos

Comarca: Poá

Voto nº 2.050

Apelação do réu. Relação de consumo. Fraude bancária. Contratação indevida de empréstimo e realização de transferências não autorizadas na conta da autora. Sentença de procedência. Responsabilidade objetiva da instituição financeira (art. 14 do CDC e Súmula 479 do STJ). Fortuito interno caracterizado. Operações sucessivas e incompatíveis com o perfil da correntista, realizadas logo após o empréstimo, sem bloqueio ou mecanismos eficazes de prevenção por parte do banco. Falha na prestação do serviço configurada. Inexistência de culpa concorrente da vítima. Reconhecimento da inexigibilidade do débito mantido. Restituição dos valores indevidamente descontados determinada de forma simples, diante da ausência de pedido de devolução em dobro (julgamento extra petita corrigido). Danos morais configurados, mas redução do montante para R\$ 5.000,00, observados os princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Juros moratórios a partir do evento danoso (Súmula 54 do STJ). Recurso parcialmente provido.

Vistos, etc.

Trata-se de apelação interposta por **Banco Bradesco S/** (réu) contra a r. sentença de fls. 176/190, cujo relatório adoto, proferida pelo MM. Juízo da 1ª Vara Cível da Comarca de Poá, que julgou procedentes os pedidos iniciais para: “(i) *declarar a inexigibilidade dos débitos oriundos do contrato de empréstimo número 512176131 (págs. 110/111); (ii) condenar o requerido a restituir, em dobro, os*

valores indevidamente descontados da parte requerente, com incidência da taxa Selic, que inclui juros e correção monetária, desde a data dos fatos (11/10/2024); (iii) condenar o requerido ao pagamento de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) a título de danos morais, com incidência da taxa Selic deduzido o IPCA desde a data dos fatos, qual seja, 11/10/2024, nos termos da Súmula 54 do C. STJ, até a publicação da sentença. Após, deverá incidir somente a taxa Selic, que incluiu os juros e correção monetária, nos termos da Lei 14.905/2024; Condeno a parte requerida ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios que arbitro em 10% sobre o proveito econômico obtido, observado o disposto no art. 85, §2º, do Novo Código de Processo Civil.”

Em suas razões recursais, o réu defende a regularidade da contratação, afirmando que o empréstimo foi realizado via aplicativo, mediante uso de senha pessoal e credenciais de segurança, afastando qualquer falha nos sistemas do banco. Argumenta que eventual fraude decorreu de culpa exclusiva da consumidora ou de terceiros, o que exclui sua responsabilidade. Requer, assim, a reforma integral da sentença para julgar improcedentes os pedidos ou, subsidiariamente, o afastamento da condenação à indenização por dano extrapatrimonial ou redução do valor fixado a este título, bem como a exclusão da condenação à restituição em dobro, alegando julgamento ultra petita. Postula, ainda, compensação dos valores recebidos pela autora, caso mantida a inexigibilidade do contrato, e alteração do termo inicial dos juros e correção monetária (fls. 184/208).

Foram apresentadas contrarrazões (fls. 218/228).

Recurso tempestivo e devidamente preparado (fls. 210/211).

É o relatório. Passo ao voto.

O recurso comporta parcial provimento.

Examinando os autos, verifica-se que as alegações apresentadas pela autora na petição inicial são verossímeis, estando a dinâmica da fraude devidamente comprovada nos autos por meio do extrato bancário (fls. 36/37), boletim de ocorrência (fls. 47/48) e notificação com resposta do banco (fls. 49/52).

A relação jurídica existente entre as partes é de **consumo**, sendo a autora destinatária final dos serviços prestados pelo banco (arts. 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor).

Nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor e da Súmula 479 do STJ, a responsabilidade da instituição financeira é objetiva, fundada na teoria do risco da atividade. Assim, não se discute culpa ou negligência do banco, bastando a constatação do nexo causal entre a prestação do serviço e os prejuízos sofridos.

Logo, incumbe à instituição financeira tomar as devidas diligências para evitar práticas do gênero. Quando não adotadas tais medidas, estabelece-se um nexo causal entre a inação da instituição e os prejuízos decorrentes da fraude.

Na hipótese, a prova documental evidencia a ocorrência de fraude.

No caso, a prova documental evidencia a ocorrência de fraude. Logo após a contratação do empréstimo, foram realizadas diversas transferências para contas de terceiros, em curto espaço de tempo, deixando a conta da autora negativa. Tal circunstância, por si só, deveria ter acionado mecanismos de bloqueio preventivo, o que não ocorreu. Ademais, apesar de intimado (fls. 158/159), o banco não apresentou extratos anteriores que demonstrassem que tais movimentações correspondiam ao padrão da cliente.

Cabia ao banco o ônus de demonstrar a tomada de providências preventivas aptas a evitar golpes como o presente, dever do qual a instituição financeira não se desincumbiu nos autos (art. 6º, VIII, do CDC).

Destaco que não basta que o banco sustente que as operações financeiras só poderiam ter sido realizadas por iniciativa da própria vítima, com o uso ou compartilhamento de sua senha ou itoken. Fazia-se necessária a demonstração de medidas específicas à prevenção do golpe em comento, por meio, por exemplo, da imposição de maiores exigências para a realização de operações nitidamente suspeitas (transferências de valores elevados logo após a contratação de empréstimo pessoal).

Restou demonstrado, portanto, que a contratação do empréstimo e a

realização dos pagamentos subsequentes não partiram da autora, mas foram efetivadas por terceiro fraudador, que, munido de dados sensíveis da conta bancária da correntista, logrou êxito em acessar o sistema da instituição financeira e efetivar operações manifestamente atípicas.

Não há nos autos qualquer elemento que indique a anuência da autora, tampouco prova de que tenha fornecido voluntariamente suas credenciais ou agido com negligência grave apta a romper o nexo causal. Ao contrário, a própria dinâmica dos fatos evidencia a utilização indevida de informações bancárias, circunstância que revela fragilidade nos mecanismos de segurança adotados pelo banco.

Diante disso, caracteriza-se falha na prestação do serviço, afastando-se a tese de culpa exclusiva ou concorrente da vítima. Deve ser reconhecida a inexigibilidade das operações e determinada a restituição do montante indevidamente debitado.

Quanto à **restituição em dobro**, observa-se que o pedido inicial restringiu-se à devolução simples dos valores indevidamente debitados (fl. 20). A condenação em dobro, portanto, extrapola os limites da demanda, configurando julgamento *extra petita*, razão pela qual deve ser ajustada para restituição simples.

No tocante aos **danos morais**, restou comprovado que a conta da autora ficou com sua conta bancária negativa (fls. 36/37), gerando evidente abalo e transtornos que superam o mero dissabor. Todavia, o valor fixado na origem (R\$ 10.000,00) mostra-se elevado diante das circunstâncias do caso e do montante envolvido, devendo ser reduzido para R\$ 5.000,00, quantia que atende à função compensatória e pedagógica da condenação e se harmoniza com os parâmetros usualmente adotados por esta Turma em hipótese análoga.

Direito do consumidor. Contratos de consumo. Bancários. Apelação cível. Ação indenizatória. **Responsabilidade civil da instituição financeira. Fraude bancária** em decorrência de roubo de celular. **Transferências via pix e empréstimos não reconhecidos. Falha na prestação de serviços. Dano material e moral configurados.** Sentença mantida por seus próprios fundamentos (art. 252 do RI/TJSP). Desprovimento. I. Caso em exame 1. Apelação interposta pelo Banco réu

contra sentença que declarou a inexigibilidade de empréstimos e transações eletrônicas realizadas após o roubo do celular do autor, determinou o ressarcimento integral dos valores descontados e encargos incidentes, fixou indenização por danos materiais em R\$ 6.418,18 e por danos morais em R\$ 5.000,00, além de condenar o réu ao pagamento de custas e honorários advocatícios. II. Questões em discussão 2. As questões em discussão consistem em: (i) definir se o banco pode se eximir de responsabilidade sob alegação de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros; e (ii) estabelecer se há danos materiais e morais indenizáveis em razão da falha na prestação dos serviços bancários. III. Razões de decidir 3. A responsabilidade das instituições financeiras por fraudes eletrônicas decorre do risco da atividade, nos termos da Súmula 479 do STJ, não sendo possível transferir ao consumidor os riscos inerentes ao sistema bancário. 4. Cabe ao banco comprovar eventual fraude praticada pelo próprio correntista ou culpa exclusiva do consumidor, ônus do qual não se desincumbiu, pois não demonstrou uso de token ou senha pessoal. 5. O boletim de ocorrência e os demais documentos apresentados pelo autor confirmam o roubo do celular e a subsequente invasão da conta bancária, evidenciando a falha na prestação do serviço e a ausência de dolo ou conluio do correntista. 6. A realização de diversas operações em curto espaço de tempo e no mesmo estabelecimento deveria ter acionado os mecanismos de segurança do banco, cuja omissão configura falha de vigilância e prevenção. 7. O dano material é configurado pelo desfalque patrimonial suportado, e o **dano moral decorre do saldo negativo na conta do autor, resultado das operações ilícitas não impedidas pelo Banco, sendo razoável e proporcional o valor de R\$ 5.000,00.** 8. Sentença mantida por seus próprios fundamentos, com base no art. 252 do Regimento Interno deste Tribunal de Justiça. IV. Dispositivo 9. Apelação cível conhecida e desprovida. _____ Dispositivos relevantes citados: CF, art. 5º, XXXII; CDC, art. 14, § 3º, II; CC, arts. 188, I, e 406; CTN, art. 161, § 1º; CPC, art. 85, § 2º e § 11; RI/TJSP, art. 252. Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula 479; STJ, Tema 1306. TJSP, Apelação Cível nº 1053969-10.2024.8.26.0506; Apelação Cível nº 1001008-86.2022.8.26.0272. (TJSP; Apelação Cível 1000708-98.2024.8.26.0161; Relator (a): Regina Aparecida Caro Gonçalves; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2); Foro de Diadema - 2ª Vara Cível; Data do



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Julgamento: 10/09/2025; Data de Registro: 10/09/2025)- grifei).

Finalmente, na **ausência de comprovação de efetivo vínculo comercial** entre as partes, os **juros moratórios** referentes à repetição do indébito e à indenização por danos morais devem incidir desde a data do **evento danoso** (data dos descontos indevidos), conforme a Súmula 54 do STJ, como constou da sentença.

Ante o exposto, voto pelo **parcial provimento do recurso** para: (i) alterar a condenação para restituição simples dos valores indevidamente descontados, com incidência da taxa Selic, que inclui juros e correção monetária, desde a data dos fatos (11/10/2024); (ii) reduzir o valor da indenização por danos morais para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).

Em razão deste resultado, o réu permanece sucumbente. Todavia, deixo de majorar os honorários sucumbenciais à parte vencedora, por não estar presente requisito indispensável à incidência do disposto no art. 85, § 11, do Código de Processo Civil, qual seja, o não conhecimento ou desprovimento integral do recurso interposto (STJ, EDcl no AgInt no REsp 1.573.573/RJ).

Atentem-se as partes para o fato de que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes dará ensejo à imposição da multa prevista pelo art. 1.026, §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 (Súmulas 211 do Superior Tribunal de Justiça e 282 do Supremo Tribunal Federal).

Valéria Longobardi

Relatora