



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2026.0000239877

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001193-80.2024.8.26.0264, da Comarca de Itajobi, em que são apelantes JOVEM SOARES DE OLIVEIRA (JUSTIÇA GRATUITA) e APARECIDA DOS ANJOS DE OLIVEIRA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO BRADESCO S/A.

ACORDAM, em Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Deram provimento ao recurso. V. U.", de conformidade com o voto do Relator(a), que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores ACHILE ALESINA (Presidente sem voto), ROSANA SANTISO E RICARDO HOFFMANN.

São Paulo, 19 de março de 2026.

LÉA DUARTE

Relatora

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação Cível nº 1001193-80.2024.8.26.0264

Apelantes: Jovem Soares de Oliveira e Aparecida dos Anjos de Oliveira

Apelado: Banco Bradesco S/A

Comarca: Itajobi

Voto nº 1001193-80

Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR E BANCÁRIO. APELAÇÃO CÍVEL. TRANSAÇÕES NÃO AUTORIZADAS VIA PIX E EMPRÉSTIMO FRAUDULENTO. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. DANOS MATERIAIS E MORAIS CONFIGURADOS. RECURSO PROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação contra sentença de improcedência em ação de restituição de valores cumulada com indenização por danos morais, proposta em razão de duas transferências via PIX e contratação de empréstimo realizadas sem autorização dos correntistas. Pretendem a declaração de nulidade do contrato e indenização pelos prejuízos sofridos.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. Há duas questões em discussão: (i) verificar a ocorrência de cerceamento de defesa pelo julgamento antecipado; (ii) definir se o banco responde por transações fraudulentas e deve indenizar os autores.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. Reconhece-se a natureza consumerista da relação jurídica, aplicando-se o Código de Defesa do Consumidor às instituições financeiras, conforme Súmula 297 do STJ.

4. Incumbia ao banco comprovar fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito dos autores, nos termos do art. 373, II, do CPC, especialmente quanto à regularidade das transações impugnadas.

5. Considera-se insuficiente a prova produzida pelo réu, consistente em telas sistêmicas unilaterais, desacompanhadas de contrato de empréstimo ou registros idôneos de autenticação, o que impede demonstrar a efetiva autorização das operações.

6. Presume-se verdadeira a alegação de fraude diante da ausência de comprovação da regularidade das transações, caracterizando defeito na prestação do serviço, nos termos do art. 14, § 1º, do CDC.

7. Afasta-se a excludente de responsabilidade por fato de terceiro, pois a atuação de fraudadores configura fortuito interno, inerente ao risco da atividade bancária, conforme Súmula 479 do STJ.

8. Reconhece-se o dever de restituição dos danos materiais, com correção monetária pelo IPCA desde a data da transação indevida e juros de mora pela taxa legal a partir da citação, conforme Tema Repetitivo nº 685 do STJ, autorizada a compensação do valor já restituído a título de PIX-MED, nos termos do art. 182 do CPC.

9. Configura-se o dano moral in re ipsa diante da contratação fraudulenta de empréstimo e da subtração indevida de valores, que geram angústia e perda do tempo útil, impondo-se indenização fixada com base nos princípios da razoabilidade e



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

proporcionalidade.

10. Fixa-se a indenização por danos morais em R\$ 6.000,00, acrescida de juros de mora desde o evento danoso e correção monetária pelo IPCA a partir do julgamento, nos termos dos arts. 389, 404 e 406 do Código Civil, com redação da Lei nº 14.905/2024.

IV. DISPOSITIVO E TESE

11. Recurso provido para reformar a sentença, acolher os pedidos iniciais e declarar nulo o contrato de empréstimo pessoal objeto dos presentes autos, condenando o banco requerido a pagar aos autores, a título de danos materiais, o valor de R\$10.850,00, autorizada a compensação da condenação com o valor devolvido à parte autora referente ao PIX-MED (R\$200,25), bem como ao pagamento de uma indenização por danos morais no valor de R\$ 6.000,00.

Dispositivos relevantes citados: CDC, art. 14; CPC/2015, arts. 370 e 373, II; CC, arts. 186, 927, 389, 404 e 406.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmulas 297 e 479; STJ, Tema 685; STJ, REsp 248764/MG; TJSP, Apelação nº 1002722-98.2024.8.26.0664.

Jovem Soares de Oliveira e Aparecida dos Anjos de Oliveira ajuizaram a presente ação de restituição de valores cumulada com dano material e moral, com pedido de tutela antecipada, em face de Banco Bradesco S.A. Alegaram, em breve síntese, que no dia 09 de novembro de 2023 foram surpreendidos com transações não autorizadas em sua conta bancária, sendo duas transferências via “PIX” nos valores de R\$ 8.000,00 e R\$ 2.850,00 e um empréstimo no valor de R\$ 2.750,00. Defendem que notificaram o banco requerido, sem sucesso. Requereram a concessão da tutela provisória de urgência para que o requerido suspenda a cobrança das parcelas do empréstimo. Ao final, postulou pela procedência dos pedidos para condenar o requerido à restituição do valor total de R\$ 13.600,00, bem como ao pagamento de indenização por danos morais no importe de R\$10.000,00.

Foi proferida sentença julgando a ação improcedente (fls. 160/162).

Os autores interpuseram Apelação alegando preliminarmente, a nulidade da sentença por cerceamento de defesa, e quanto ao mérito, em suma, a reforma da sentença para que os pedidos iniciais sejam integralmente acolhidos (fls. 165/172).

É o relatório.

A relação jurídica existente entre as partes é de natureza consumerista, o que enseja a aplicação do Código de Defesa do Consumidor (CDC), de acordo com a súmula nº 297 do STJ: “O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”. Assim, a situação fática trazida pelas partes deve ser interpretada com fundamento na vulnerabilidade do consumidor, inerente às relações de consumo.

No caso, o autor afirmou que, após receber mensagens do banco requerido



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

acerca de transações realizadas em sua conta bancária, verificou o extrato de sua conta e deparou-se com transações que afirma não ter realizado, datadas de 09/11/2023, como empréstimo pessoal e transferências via PIX.

Ao contrário do que constou da sentença, não há absolutamente nenhuma prova válida nos autos no sentido de que as transferências PIX foram realizados pelos autores.

O banco requerido alegou em sua contestação que "as transações foram autorizadas e validada com as credenciais do autor mediante acesso partido de seu celular autenticações válidas, ou seja, com a utilização de senhas e Token, de posse da cliente, sendo de conhecimento e de responsabilidade exclusiva do autor, de caráter pessoal e intransferível", mas não apresentou absolutamente nenhuma prova válida neste sentido, ônus que lhe incumbia, por se tratar de um suposto fato impeditivo do direito da autora, de acordo com o art. 373, II, do CPC.

Os documentos de fls. 137/140 nada trazem de útil a respeito de como foram feitos o empréstimo e as transferências e sobre quem o fez. O banco sequer anexou o suposto contrato de empréstimo em sua contestação. Não há identificação de IP, geolocalização ou qualquer outro tipo de mecanismo de autenticação. Ademais, tratam-se de telas sistêmicas, documentos produzidos unilateralmente pelo requerido e podem ser facilmente modificados por ele, da maneira como quiser, de modo que não tem nenhum valor probatório.

Não tendo o requerido provado a regularidade das transações, presume-se verdadeira a alegação dos autores de que não foram eles que as efetuou, mas sim um criminoso que teve acesso indevido à sua conta bancária.

Note-se que a atuação de terceiros fraudadores sequer poderia ser considerada excludente de responsabilidade pelo fato de terceiro, vez que tal situação insere-se no âmbito de fortuito interno, posto que ínsito aos riscos da atividade bancária, de acordo com a Súmula nº 479 do STJ.

Não se ignora que o artigo 14, § 3º, incisos I e II do CDC, excluem a responsabilidade objetiva do fornecedor, quando tendo prestado o serviço, o defeito inexistente ou quando demonstrada a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros. Todavia, estas hipóteses não estão configuradas.

É obrigação do fornecedor de produtos e serviços ser diligente, na aplicação de medidas de segurança e na verificação da autenticidade das contratações e transações realizadas, restando evidente o defeito na prestação de serviços, nos termos do artigo 14, §1º, do Código de Defesa do Consumidor, o qual dispõe que o serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais: o modo de seu fornecimento, o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam e a época em que foi fornecido.

Deste modo, houve clara falha interna no sistema de segurança da parte ré, que permitiu tanto a celebração de empréstimo irregular como a transferência de valores, sem devidamente verificar a real identidade do contratante.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Nesse sentido:

"APELAÇÃO. BANCÁRIO. Ação declaratória de inexistência de débito c/c restituição de valores e indenização por danos morais. Sentença de improcedência. Irresignação da parte autora. Golpe da falsa central de atendimento. Contato via SMS de suposto funcionário do réu informando sobre fraude e necessidade de adoção de procedimento de segurança que resulta em diversas operações bancárias, de forma sequencial e em valor significativo, em oposição ao perfil conservador de correntista da autora, que se trata de idosa e aposentada. Relação de consumo configurada. Ato de terceiro que não elide a responsabilidade da instituição financeira que igualmente contribuiu para que o golpe fosse perpetrado. Banco que não demonstrou possuir mecanismos aptos a afastar as fraudes. Responsabilidade objetiva. Fortuito interno. Aplicação da Súmula 479 do STJ, art. 14 do CDC. Dano material. Condenação à restituição. Intranquilidade e insegurança causados pela falha dos serviços do apelado. Dano moral configurado. Indenização devida. Fixação bem menor do que a postulada que representa enriquecimento sem causa. Inversão da sucumbência. Sentença reformada. Recurso provido em parte."

(TJSP; Apelação Cível 1002722-98.2024.8.26.0664; Relator (a): Mara Trippo Kimura; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Foro de Votuporanga - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/09/2024; Data de Registro: 11/09/2024)

Vê-se, portanto, que houve uma falha no sistema de segurança bancário, de modo que os autores devem ser ressarcidos pelos danos materiais que sofreram, nos termos do art. 14 do CDC e dos arts. 186 e 927 do Código Civil, com correção monetária pelo IPCA desde a data das transferências indevidas, 28/03/2024, e juros de mora pela taxa legal a partir da data da citação, por se tratar de ilícito contratual (Tema Repetitivo nº 685 do STJ). Fica autorizada a compensação da condenação com o valor devolvido à parte autora referente ao PIX-MED (R\$200,25 – fls. 137), em observância ao art. 182 do CPC.

Os autores também fazem jus a uma indenização por danos morais, de acordo com o art. 14 do CDC, pois a falha na prestação dos serviços do requerido que permitiu a contratação fraudulenta de um empréstimo em nome dos requerentes lhes ocasionou presumível angústia e perda de tempo produtivo ao ter que adotar medidas extrajudiciais e judiciais para resolver o problema.

O arbitramento do valor da indenização há que ser feito "com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa, ao nível sócio econômico da parte autora e ao porte econômico da ré, orientando-se o juiz pelos critérios sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência, atento à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso."(STJ - Ministro SÁLVIO DE FIGUEIREDO TEIXEIRA, Resp. 248764/MG, 4ª Turma do Superior Tribunal de Justiça, julgado 09/05/2000, DJ 07/8/2000)

Oportuno registrar que também a fixação da indenização por danos morais deve guardar relação com a harmonização dos interesses dos sujeitos da relação de consumo consumidor e fornecedor de forma a concretizar o princípio explicitado no inciso III do artigo 4º do Código de Defesa do Consumidor.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

É preciso identificar, dentro da razoabilidade e proporcionalidade, quantia capaz de gerar equilíbrio entre as partes.

E, nessa linha, a partir dos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, deve ser fixada indenização no importe de R\$ 6.000,00. A quantia atenderá as funções compensatória (principal) e inibitória (secundária), concretizando-se o direito básico do consumidor, para neutralizar os efeitos negativos da longa jornada percorrida pelo autor e de todos transtornos experimentados. O valor será acrescido de juros de acordo com a taxa legal a partir da data do evento danoso, qual seja o primeiro desconto indevido referente ao contrato objeto dos autos, e de correção monetária pelo índice IPCA a partir da data deste julgamento, nos termos dos arts. 389, 404 e 406 do Código Civil, com a nova redação dada pela Lei nº 14.905/2024.

Diante do exposto, pelo meu voto, **DOU PROVIMENTO** ao recurso para reformar a sentença, acolher os pedidos iniciais e:

- 1) Declarar nulo o contrato de empréstimo pessoal objeto dos presentes autos;
- 2) Condenar o banco requerido a pagar aos autores, a título de danos materiais, o valor de R\$10.850,00 (dez mil, oitocentos e cinquenta reais), autorizada a compensação da condenação com o valor devolvido à parte autora referente ao PIX-MED (R\$200,25). O valor será acrescido de juros de acordo com a taxa legal a partir da data da citação e de correção monetária pelo índice IPCA a partir da data da transação indevida, 09/11/2023.
- 3) Condenar o requerido a pagar aos autores uma indenização por danos morais no valor de R\$ 6.000,00 (seis mil reais). O valor será acrescido de juros de acordo com a taxa legal a partir da data do evento danoso, e de correção monetária pelo índice IPCA a partir da data deste julgamento.

Redistribuo a sucumbência de modo que arcará o requerido de forma integral com o pagamento das custas processuais e honorários advocatícios que fixo em 10% (dez por cento) do valor da condenação, de acordo com os critérios do art. 85, §2º, do CPC/2015.

A oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes dará ensejo à imposição da multa prevista pelo 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 (Súmulas nº 211 do Superior Tribunal de Justiça e nº 282 do Supremo Tribunal Federal).