



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0001298061

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001303-83.2025.8.26.0025, da Comarca de Angatuba, em que é apelante BRUNA VIEIRA DE PAULA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO BRADESCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 38ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores SPENCER ALMEIDA FERREIRA (Presidente), FLAVIA BEATRIZ GONÇALEZ DA SILVA E LAVÍNIO DONIZETTI PASCHOALÃO.

São Paulo, 15 de dezembro de 2025.

SPENCER ALMEIDA FERREIRA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº: 52255
APELAÇÃO: 1001303-83.2025.8.26.0025
COMARCA: ANGATUBA – VARA ÚNICA
APTE.: BRUNA VIEIRA DE PAULA
APDO.: BANCO BRADESCO S/A
JUIZ 1º GRAU: RODRIGO VIEIRA MURAT

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. RESPONSABILIDADE CIVIL DE INSTITUIÇÃO FINANCEIRA POR FRAUDE E OPERAÇÕES ATÍPICAS. SENTENÇA REFORMADA PARA DECLARAR INEXIGIBILIDADE DE EMPRÉSTIMO E CONDENAR POR DANOS MATERIAIS E MORAIS.

I. Caso em exame

Trata-se de Apelação Cível interposta por contra sentença que julgou improcedente Ação Declaratória de Inexistência de Débito cumulada com Condenação em Danos Morais e Materiais. O pedido inicial fundamentava-se em empréstimos, transferências via PIX e descontos mensais não autorizados em conta da Autora. A sentença recorrida afastou o nexo de causalidade ao concluir que a Autora foi vítima de golpe por culpa exclusiva dela e de terceiro fraudador, revogando a tutela de urgência e condenando a Autora ao pagamento de custas e honorários advocatícios (10% sobre o valor atualizado da causa, observada a gratuidade processual). A Apelante sustenta, preliminarmente, cerceamento de defesa e, no mérito, a responsabilidade do Banco por não ter sua participação nas contratações e por falha no dever de segurança e detecção de transações atípicas.

II. Questão em discussão

Há 3 (três) questões em discussão: (i) saber se houve cerceamento de defesa pelo julgamento antecipado da lide, ante a alegação de insuficiência probatória; (ii) saber se a instituição financeira é objetivamente responsável pelos danos decorrentes de operações atípicas (empréstimo e transferências via PIX) e fraudes praticadas por terceiros, por falha na prestação de serviços e ausência de mecanismos de segurança; (iii) saber se a fraude, aliada à falha na prestação do serviço, enseja a condenação do Réu ao ressarcimento por danos materiais (declaração de inexigibilidade e repetição de indébito) e por danos morais.

III. Razões de decidir

A preliminar de cerceamento de defesa deve ser afastada, pois compete ao Juiz, nos termos do art. 370 do Código de Processo Civil, indeferir provas inúteis ou protelatórias quando os autos já contêm elementos suficientes para a formação do seu convencimento, não sendo imprescindível, no caso, o fornecimento de dados complementares pela instituição financeira.

Quanto ao mérito, a sentença comporta reforma. Configura-se a falha na prestação de serviços do Banco, que, ao não observar a realização de operações em elevado montante e destoantes do perfil da cliente (contratação de empréstimo seguida de transferências de todo o valor creditado no mesmo dia), omitiu-se em seu dever de cautela e segurança para inibir tais transações atípicas.

Aplica-se a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços, conforme o art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, que decorre do risco integral de sua atividade econômica. A responsabilidade por danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros é considerada fortuito interno e inerente ao risco do empreendimento, nos termos da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça.

A ausência de comprovação, pelo Banco, da culpa exclusiva da vítima ou de terceiro (§ 3º, II, do art. 14 do CDC) pelo evento fraudulento e a constatação da falha no sistema de segurança para detectar a incompatibilidade da operação com o perfil do consumidor configuram o dever de indenizar.

O dano moral é evidente e se comprova *in re ipsa*, dada a gravidade dos fatos (perda patrimonial significativa e o considerável valor das operações) e a recusa do Banco em solucionar a questão administrativamente, obrigando a consumidora a buscar a via judicial e experimentar injusta redução patrimonial. O valor da indenização deve ser fixado em R\$ 10.000,00 (dez mil reais), em consonância com o posicionamento da Câmara em casos análogos.

IV. Dispositivo e tese

Recurso provido para reformar a sentença, julgar procedente a ação e: (a) declarar inexigível o contrato de empréstimo; (b) condenar à repetição em dobro dos valores indevidamente descontados; e (c) condenar ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00. Condena-se o Réu ao pagamento das custas e despesas processuais, e honorários advocatícios fixados em 20% sobre o valor da

condenação.

Tese de julgamento: "[1. As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos decorrentes de operações bancárias (empréstimo e transferências via PIX) realizadas mediante fraude, quando se verifica falha na prestação do serviço por omissão no dever de segurança e na detecção de movimentações atípicas e incompatíveis com o perfil do cliente, configurando fortuito interno. 2. A falha de segurança bancária que permite a fraude, somada à recusa administrativa em resolver o problema, configura dano moral *in re ipsa*."

Dispositivos relevantes citados: CF/1988; CC, arts. 389, parágrafo único, 406, § 1º, 422; CDC, arts. 14, *caput* e § 3º, II, 51, IV; CPC, arts. 85, § 2º, 370, 927, III, 1.026, §§ 2º e 3º; Lei nº 14.905/24; Resolução 1/2020 BACEN.

Jurisprudência relevante citada: STJ, REsp 1.197.929/PR (Tema 466 – Repetitivo), Rel. Min. Luis Felipe Salomão, Segunda Seção, j. 24.08.2011, DJe 12.09.2011; STJ, Súmula 479.

1.- Trata-se de **Apelação** interposta por **BRUNA VIEIRA DE PAULA** contra a sentença que julgou **IMPROCEDENTE Ação Declaratória de Inexistência de Débito** cumulada com **Condenação em Danos Morais e Materiais** em razão de **empréstimos, transferências via PIX e descontos mensais não autorizados em conta**.

O magistrado, Dr. RODRIGO VIEIRA MURAT, após deixar de analisar as preliminares arguidas pelo Réu por julgar o mérito a seu favor, fundamentou que a Autora foi vítima de golpe por culpa exclusiva dela e de terceiro fraudador, afastando o nexo de causalidade e julgou o pedido improcedente, revogando a tutela de urgência anteriormente concedida. Condenou a Autora, ainda, ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor atualizado da causa, observada a gratuidade processual.

Apela Autora, sustentando, preliminarmente, cerceamento de defesa, sob a alegação de que o juízo se baseou em documentos insuficientes (apenas extratos) e deixou de determinar que o Banco trouxesse ao feito as provas requeridas. No mérito, defende que a contratação não teve sua participação e foi realizada à sua revelia, reiterando que os bancos são

responsáveis por detectar e evitar transações atípicas e requer a total procedência da ação para anular a sentença e reformar a decisão ou, subsidiariamente, [o documento não apresenta pedido subsidiário]. Alega que **o Banco agiu com resistência ao não fornecer protocolo ou recibo quando buscou esclarecimentos.**

Recurso tempestivo, dispensado de preparo e respondido.

É o relatório.

2.- Inicialmente, afasto a preliminar de cerceamento de defesa aduzida pela autora.

O juiz pode indeferir as provas que entender protelatórias ou verificar que dos autos já constam todos os elementos suficientes à formação de seu convencimento, a permitir o julgamento da lide. Ademais, pela dicção do artigo 370 do novo CPC/2015¹, compete ao juiz aferir sobre a necessidade ou não de realizar determinada prova. Nesse sentido:

O julgamento antecipado da lide, por si só, não caracteriza cerceamento de defesa, já que cabe ao magistrado apreciar livremente as provas dos autos, indeferindo aquelas que considere inúteis ou meramente protelatórias.²

O Juízo *a quo*, ao julgar antecipadamente a lide, utilizou-se de seu poder de velar pela rápida solução do litígio, analisando os elementos dos autos e reputando-se seguro para o julgamento da controvérsia, impedindo que as partes se utilizassem de provas inúteis ou meramente protelatórias. No caso em apreço, não se mostra imprescindível o fornecimento de dados dos destinatários ou os demais dados pretendidos pela requerente, tratando-se de informações que podem ser obtidas pela recorrente através de ação própria.

Quanto ao mérito, respeitado o entendimento do MM. Magistrado, a sentença comporta reforma.

Com efeito, foram realizadas operações em elevado montante de uma única vez (contratação de empréstimo com transferências seguidas de todo o valor creditado – fls. 151 – realizados no mesmo dia em que os fatos ocorreram, conforme relatado no Boletim de Ocorrência de fls. 15), destoantes do perfil da

¹ Art. 370. Caberá ao juiz, de ofício ou a requerimento da parte, determinar as provas necessárias ao julgamento do mérito. Parágrafo único. O juiz indeferirá, em decisão fundamentada, as diligências inúteis ou meramente protelatórias.

² AgRg no Ag 1071637 / RS - AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO DE INSTRUMENTO 2008/0142906-1 - TERCEIRA TURMA - Relator Ministro SIDNEI BENETI – J. 18/08/2009 – Fonte: DJe 27/08/2009.

cliente, sem qualquer verificação de segurança pela ré e sem qualquer atitude da requerida para inibir tais condutas. Aí reside a falha na prestação de serviços do réu e afasta a culpa exclusiva da vítima ou de terceiros.

Embora o réu não pudesse evitar a ação criminosa, é relevante a omissão de sua parte ao não observar a movimentação fora do perfil do cliente e não realizar o bloqueio do cartão ou das operações de transferência, de forma a impedir tal transação.

Além disso, apesar de o Banco negar a sua responsabilidade pelo evento, não se desincumbiu de seu ônus probatório, restando devidamente comprovada nos autos a falha na prestação de serviços por sua parte.

Registre-se que, nos termos do art. 14 do CDC, responde objetivamente o fornecedor pelo vício do serviço, posto que os danos dele decorrentes são de sua inteira responsabilidade, esta que decorre do risco integral de sua atividade econômica, somente não respondendo quando provar a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, consoante dispõe o § 3º, inciso II, do artigo citado, o que não se verificou no presente caso.

O tema da responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços por fraudes praticadas por terceiros, já restou consolidada pelo C. STJ, no julgamento do Recurso Especial 1197929, julgado sob o rito previsto no art. 543-C do CPC/73 para os recursos repetitivos:

“RECURSO ESPECIAL - REPRESENTATIVO DE CONTROVÉRSIA. JULGAMENTO PELA SISTEMÁTICA DO ART. 543-C DO CPC. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS. DANOS CAUSADOS POR FRAUDES E DELITOS PRATICADOS POR TERCEIROS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. RISCO DO EMPREENDIMENTO. 1. Para efeitos do art. 543-C do CPC: As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, abertura de conta-corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno. 2. Recurso especial provido.”³

A Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça dispõe que:

As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.

³ REsp 1197929/PR, Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, SEGUNDA SEÇÃO, j. em 24/08/2011, DJe 12/09/2011.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Em suma, o descuido do requerido quanto às cautelas de segurança é incompatível com a seriedade da atividade bancária e resultou em transtornos e abalos que ultrapassam a esfera do mero aborrecimento tolerável no cotidiano.

Some-se a isso o fato de que o autor teve de vir a Juízo para pôr fim à controvérsia, perdendo tempo útil na solução da questão.

Na espécie, o dano moral é evidente e se comprova *in re ipsa*, ou seja, com a ocorrência do próprio fato ilícito.

A constatação da fraude e da falha no sistema de segurança do banco réu em detectar a incompatibilidade da operação com o perfil de consumo do autor, também enseja a indenização pelos danos morais decorrentes de tais eventos, que, na hipótese, são presumíveis ante as particularidades do caso.

Com efeito, o episódio relatado nos autos não se traduz como situação de mero aborrecimento. Este é passageiro e faz parte da vida diária das pessoas. Não maltrata o seu íntimo, a alma, como ocorre quando os fatos são extraordinários, singulares, como se revelaram os que serviram de fundamento ao pedido inicial.

O considerável valor das operações e a recusa do banco réu em todas as tentativas do consumidor de resolver o problema administrativamente, obrigou a autora a experimentar injusta redução patrimonial, o que, indubitavelmente, agravou o sofrimento experimentado por quem se percebe vítima de fraude perpetrada por terceiro. Assim, entende este Relator que os danos morais devem ser arbitrados em dez mil reais, conforme posicionamento já adotado por esta Câmara em casos análogos.

Nesse sentido, confira-se a jurisprudência deste Tribunal de Justiça:

APELAÇÃO - Compra e venda de veículo pela plataforma OLX – Golpe do "falso intermediário" - Negócio eivado por dolo de terceiro - Sentença de improcedência – Irresignação da autora.

Pretensão de responsabilização da plataforma OLX – Inadmissibilidade, circunstancialmente – Hipótese dos autos em que a plataforma enquadra-se como mero site de classificados (anunciante), não intermediadora – Negociação que se deu diretamente entre vendedor, comprador e falso intermediário sem a utilização de qualquer ferramenta oferecida pelo site – Demandante que chega a afirmar que excluiria o anúncio, a ratificar que toda a transação foi realizada em ambiente diverso – Ausência de nexos causal - Precedente do C. STJ. Pretensão de responsabilização do Banco em que o pagamento foi depositado pelo comprador – Acolhimento, circunstancialmente - Deve a instituição financeira responder pela falta de diligência na condução da atividade sensível que executa, sobretudo pela abertura de conta corrente sem observância de um mínimo de cautela – Dever de fiscalização das informações fornecidas quando da abertura de contas em sua plataforma, em observância à Resolução 2025/93, do Banco Central do Brasil – Tema Repetitivo nº 466, do STJ. Dano material– Responsabilidade pela integralidade dos danos de que participou, referentes à perda do veículo – Contestação e contrarrazões que tratam de assunto diverso daquele discutido nos autos -Precedentes deste E. Tribunal. Danos morais caracterizados – Autora que perdeu o veículo e não recuperou o preço correspondente, a gerar verdadeira sensação de angústia – Valor de R\$ 5.000,00 que é suficiente para reparação do mal. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

(TJSP; Apelação Cível 1035809-83.2022.8.26.0577; Relator (a): Michel Chakur Farah; Órgão Julgador: 28ª Câmara de Direito Privado; Foro de São José dos Campos - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 10/06/2025; Data de Registro: 12/06/2025)

Apelação cível. Ação de indenização por dano material e moral. Anúncio falso de venda de veículo, com posterior golpe por meio

do aplicativo "whatsapp". Sentença de improcedência. Mérito. Ilegitimidade das movimentações. Falha no sistema de segurança. Movimentação destoante do perfil do cliente. A incompatibilidade com o perfil não se restringe aos valores, mas também à forma e objeto: sucessivas, em valores elevados, em curto espaço de tempo, para destinatário inusual. Sistemas de segurança insuficientes para que os prejuízos fossem evitados. Além disso, o só fato de o autor ter sido vítima de golpe praticado por terceiro e enviado o dinheiro após a digitação voluntária da senha, num primeiro momento, não implica dizer que todos os demais direitos subjetivos do consumidor pereceram. Cliente que comunicou o ocorrido no mesmo dia – matéria não impugnada especificamente na defesa. Registro de Boletim de Ocorrência (fls. 101/102). As instituições financeiras rés tinham o dever elementar de empreender os esforços necessários para a busca eficiente da reversão, bem como o de adotar as medidas imprescindíveis ao retorno dos recursos. Possibilidade prevista pelo MED (Mecanismo Especial de Devolução). Todavia, não houve comprovação efetiva de que foram obedecidos integralmente os protocolos ditados pela Resolução nº 1/2020 do BACEN, notadamente os artigos 38, 38-A, 39 e 39-B (bloqueio cautelar e rejeição do pagamento em caso de suspeita de fraude) e 41-D, §3º, inc. II (tentativas de bloqueios/devoluções parciais por 90 dias, contados da data da transação original). Era exigível da parte requerida uma conduta compatível com os deveres que emanam da cláusula geral da boa-fé objetiva (art. 51, inciso IV, do Código de Defesa do Consumidor e 422 do Código Civil de 2002), vale dizer, de cumprimento dos deveres acessórios de conduta (do fornecedor): dever de informação; dever de colaboração e cooperação; dever de proteção e cuidado com a pessoa e o patrimônio da contraparte. Ademais, especificamente com relação ao Nubank S/A: abertura, sem cautela, da conta utilizada pelo estelionatário. Apesar da veemente acusação da parte autora, o banco não produziu qualquer prova de que efetivamente obedecera aos protocolos de segurança do Banco Central do Brasil, quanto

aos cuidados necessários para a abertura da conta, o que concorreu decisivamente para o sucesso do crime de estelionato. Recurso repetitivo: "Para efeitos do art. 543-C do CPC: As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, abertura de conta-corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos -, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno. 2. Recurso especial provido" (REsp 1.199.782-PR, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, Segunda Seção, v.u., j. 24/11/2011). Obrigatoriedade da observância dos acórdãos de resolução de demandas repetitivas (art. 927, III, CPC). Conta que serviu de instrumento necessário para a prática do crime. Ausência de comprovação da regularidade na abertura da conta corrente utilizada pelo fraudador. Não houve comprovação de que foram obedecidos os protocolos ditados pela Resoluções 4.753/2019 e 96/2021 do BACEN. Não exibiu prova da identidade ou sequer dos endereços do correntista, nem cópia dos documentos utilizados para a abertura da conta. Com efeito, sem embargo da gravidade das falhas imputadas para a abertura da conta em nome do estelionatário, a recorrente não produziu qualquer prova em sentido contrário, sobre os cumprimentos dos protocolos determinados pelo Banco Central do Brasil para a abertura de contas. Deixou de demonstrar a diligência efetiva no procedimento de abertura da conta, que foi a mola propulsora do golpe. Ausência de culpa exclusiva do consumidor ou terceiro. Fortuito interno. Atividade de risco. Responsabilidade objetiva da instituição bancária/financeira. Art. 927, parágrafo único, do Código Civil (art. 14, caput, do CDC). Súmula 479 do STJ [REsp 2.052.228 – DF]. Enunciado nº 14 da Seção de Direito Privado do E. TJSP. Tema 466 do STJ. A conduta dos recorridos foi determinante, vale dizer, os seus comportamentos encerraram a causalidade adequada para gerar os danos verificados. Dever de ressarcimento ora reconhecido. Se for o caso, os bancos poderão manejar ação regressiva contra o protagonista do desfalque.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Precedentes desta Colenda Câmara. Dano moral. Rejeição. O simples descumprimento do dever legal, ou contratual, desacompanhado de qualquer outro fator que o qualifique, não configura o dano moral indenizável. Sentença reformada parcialmente. Recurso provido, em parte.

(TJSP; Apelação Cível 1003392-88.2023.8.26.0271; Relator (a): Carlos Ortiz Gomes; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Itapevi - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/11/2024; Data de Registro: 27/11/2024)

Assim, reforma-se a sentença para o fim de julgar procedente a ação e, em consequência: (a) **declarar inexigível** em relação à autora o contrato de empréstimo realizado na conta da recorrente no dia dos fatos (10/10/2024), com repetição em dobro dos valores indevidamente descontados, em montante a ser apurado em liquidação de sentença, com correção e juros de mora a partir de cada cobrança e; (c) para **condenar** o réu ao pagamento de danos morais arbitrados em R\$ 10.000,00, montante a ser pago de forma solidária, corrigido monetariamente desde a data do arbitramento e com juros de mora desde a data do ilícito, nos termos da Súmula 54 do STJ.

A partir de 30/08/2024, data da entrada em vigor da Lei 14.905/24, a correção monetária será calculada pela variação do IPCA/IBGE (art. 389, parágrafo único do CC), e os juros de mora incidirão à taxa legal, que corresponde à variação da SELIC deduzido o IPCA/IBGE (art. 406, § 1º c.c. art. 389, par. único, ambos do Código Civil, com a redação alterada pela Lei nº 14.905/24).

Em razão do provimento do recurso da autora, condenam-se os réus ao pagamento de custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios arbitrados em 20% sobre o valor da condenação, nos termos do art. 85, §2º, do CPC.

Acrescente-se que, conforme entendimento do Superior Tribunal de Justiça⁴, o julgador não é obrigado a responder todas as questões invocadas pelas partes quando já tenha encontrado motivo suficiente para proferir a

⁴ STJ. 1ª Seção. EDcl no MS 21.315-DF, Rel. Min. Diva Malerbi (Desembargadora convocada do TRF da 3ª Região), julgado em 8/6/2016.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

decisão. O julgador possui o dever de enfrentar apenas as questões capazes de infirmar (enfraquecer) a conclusão adotada na decisão recorrida.

Para fins de prequestionamento, enfatiza-se que toda matéria devolvida no apelo se encontra prequestionada e que o juiz não está obrigado a mencionar expressamente todos os pontos suscitados pelas partes, tampouco a citar as normas aventadas, bastando que o recurso tenha sido fundamentadamente apreciado.

Advirtam-se que eventual recurso a este acórdão estará sujeito ao disposto nos parágrafos 2º e 3º do art. 1.026 do Código de Processo Civil.

3.- Ante o exposto, **dá-se provimento** ao recurso, nos termos da fundamentação.

SPENCER ALMEIDA FERREIRA
Relator