



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000356189**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001471-47.2025.8.26.0361, da Comarca de Mogi das Cruzes, em que é apelante PAULO ROBERTO DE SIQUEIRA, é apelado BANCO BRADESCO S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da Núcleo 4.0-T. V (DP2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Conheceram do recurso do autor para lhe dar PARCIAL PROVIMENTO. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CARLOS EDUARDO PACHI (Presidente sem voto), RICARDO PEREIRA JÚNIOR E INAH DE LEMOS E SILVA MACHADO.

São Paulo, 20 de abril de 2026.

**RUI PORTO DIAS**

**Relator**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Apelação Cível nº 1001471-47.2025.8.26.0361**

**Apelante: Paulo Roberto de Siqueira**

**Apelado: Banco Bradesco S/A**

**Comarca: Mogi das Cruzes - 1ª Vara Cível**

**Juiz(a) de 1ª Instância: Ana Claudia de Moura Oliveira Querido**

**Voto nº 6480**

Direito civil. Apelação. Responsabilidade civil. Improcedência. **I. Caso em exame:** recurso de apelação interposto contra sentença que julgou improcedente ação proposta para restituição de valores retirados da conta bancária do autor, cumulada com pedido de indenização por danos morais. O requerente busca responsabilização do banco por falha na prestação de serviço e indenização por danos materiais e extrapatrimoniais. **II. Questão em discussão:** analisar (i) a idoneidade da operação; (ii) a responsabilidade da instituição financeira por transação considerada fraudulenta; (iii) a forma de devolução dos valores subtraídos da correntista; e (iv) a ocorrência de danos morais indenizáveis. **III. Razões de decidir:** a relação entre as partes é de natureza consumerista, aplicando-se o Código de Defesa do Consumidor. A responsabilidade do banco é objetiva em casos de fraude, conforme súmula 479 do STJ. O banco não comprovou sequer que a transação – atípica e em alto valor – foi realizada com as credenciais do autor. Os valores retirados deverão ser restituídos na forma simples, por ausência de prova de dolo ou má-fé do banco. Não há comprovação de dano moral, pois não houve lesão à honra ou restrição de crédito. **IV. Dispositivo:** recurso provido em parte.

Cuida-se de recurso de apelação (fls. 188/202) interposto contra sentença de fls. 178/80, proferida pelo juízo da 1ª Vara Cível do Foro de Mogi das Cruzes, que julgou improcedente ação proposta pelo autor em busca da restituição de valores retirados de sua conta bancária, cumulada com pedido de indenização por danos morais. Honorários fixados em 10% do valor da causa.

O autor, ora apelante, pugna pela responsabilização do requerido por aquilo que entende ser falha na prestação de serviço bancário, e requer indenização por danos materiais e extrapatrimoniais.

Contrarrazões às fls. 214/23.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Não houve oposição ao julgamento virtual.

**É o relatório**, acrescido ao de fls. 178, que adoto.

**DECIDO.**

Em primeiro ponto, é nítido que a relação das partes é de natureza consumerista, impondo-se aplicação do Código de Defesa do Consumidor, em consonância à súmula 297 do STJ. Sabe-se também que a responsabilidade da instituição financeira é objetiva para os casos de operações fraudulentas, e decorre do risco que o banco está sujeito no exercício de suas atividades (art. 14, CDC). É esse o entendimento consolidado na súmula 479 do STJ.

A ação foi motivada pela ocorrência de transferência não reconhecida a partir da conta do autor, mantida pelo banco apelante, repassando à terceiro a monta de R\$ 9.970,78. O apelante relata que, embora tenha sido informado da ocorrência da operação por meio de contato telefônico com pessoa que se passava por preposto do banco, não forneceu nenhuma credencial de segurança a terceiros, tampouco autorizou a transação discutida. A narrativa vem secundada pelo Boletim de Ocorrência de fls. 38/39.

De sua parte, o requerido admite que o autor tenha sido vítima de golpe, mas repele sua responsabilidade pelo ocorrido, afirmando que empreende campanhas de conscientização direcionadas aos seus clientes, a fim de informar e esclarecer a respeito dos cuidados necessários para evitar o acesso de fraudadores a dados sigilosos e ao próprio aparelho do correntista.

Entretanto, o requerido não fez vir aos autos sequer a comprovação de que a transação em tela tenha sido efetivada com uso das credenciais de segurança da parte. Os únicos documentos acostados, ademais daqueles atinentes à representação processual (fls. 73/103), são os mencionados informativos sobre golpes, bem como acerca do funcionamento dos sistemas do banco (fls. 104/58), e não se referem especificamente à operação que sustenta o apelado ter se dado por iniciativa ou com participação indispensável do apelante.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Instado a se manifestar sobre interesse na produção de provas, o requerido nada disse (fls. 172). Desse modo, inexistindo qualquer aporte documental por parte da instituição bancária, resta não comprovada a idoneidade da declaração de vontade do autor na operação impugnada, consistente em uma transferência Pix no valor de R\$ 9.970,78 – afinal, nenhum dos documentos é apto a comprovar que a operação foi efetivada pelo requerente e não por terceiro munido de seus dados pessoais e credenciais de segurança.

Na medida em que incide no presente caso o Código de Defesa do Consumidor, com inversão do ônus da prova em desfavor da instituição financeira, era sua a obrigação de infirmar as alegações iniciais não somente pela exposição de argumentos, mas com fundamento probatório. Desse modo, o requerido não logrou demonstrar qualquer fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do autor, nos termos do art. 373, II, Código de Processo Civil.

Frise-se que, por se tratar de movimentação atípica, de elevado valor, adquire verossimilhança a alegação inicial de que a operação se procedeu mediante fraude. Diante de ocorrência flagrantemente incomum, não se pode afastar a responsabilidade do requerido, uma vez caracterizada falha de serviço da instituição bancária, que deve contar com dispositivos de segurança para confirmação de operações de valor excepcional, como é de amplo conhecimento e de usual prática.

Não paira dúvida que o fato se insere no contexto usual da atividade financeira exercida pelo banco, que deve zelar pela segurança de seus clientes. O contratempo teria sido evitado se o sistema antifraude houvesse funcionado a contento, detectando e bloqueando a operação, dado seu domínio do perfil e do histórico de gastos do consumidor.

Suficientemente lastreadas em prova documental, as alegações do autor de fato merecem procedência, reconhecendo a responsabilidade objetiva da instituição requerida pelos danos sofridos em decorrência de fraude de operação bancária. A empresa responde objetivamente pela segurança e eficiência do



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

serviço que disponibiliza, conforme estabelece o parágrafo único do artigo 927, do Código Civil, de modo que eventual dano decorrente de falha apresentada no serviço prestado não pode ser repassado ao cliente.

Deverá, assim, ser restituída ao autor a quantia de R\$ 9.970,78 (fls. 34), corrigida monetariamente nos termos previstos no parágrafo único, do art. 389, do Código Civil, acrescida de juros de mora fixados de acordo com a taxa legal disposta no art. 406, § 1º, da mesma lei. A devolução será simples, e não dobrada, por ausência de comprovação de dolo ou má-fé da instituição bancária.

Quanto à indenização por danos morais, consigno que nem toda situação de sofrimento, transtorno ou aborrecimento enseja tal tipo de reparação, mas apenas ocasiões graves o suficiente para afetar a dignidade humana. Somente se admite como dano moral indenizável aquele que atinge a honra e dá causa à dor subjetiva, que transcende a normalidade dos dissabores cotidianos e é efetivamente responsável pela ruptura no equilíbrio emocional do indivíduo, o que interfere de modo intenso e significativo em seu bem-estar.

À vista disso, eventuais falhas ou excessos constatados na prestação de serviços bancários não acarretam imediatamente em dano moral. É necessária comprovação acerca dos fatos que levam a presumir a desestabilização psíquica da parte ou lesão à sua personalidade. No caso em questão, seria indispensável a demonstração clara de circunstâncias excepcionais que, por culpa ou fato imputável ao requerido, ocasionassem grave ofensa aos direitos extrapatrimoniais do autor.

Da leitura dos autos, não se retira qualquer evidência de dano de tal natureza causado ao requerente, a extrapolar os transtornos da vida cotidiana. Ainda que os acontecimentos narrados tenham causado preocupação, aborrecimento e prejuízo financeiro, não se constata lesão subjetiva que enseje indenização por danos morais.

Cumprе salientar que o autor não sofreu limitação de



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

crédito, tampouco lhe foi imposta qualquer restrição cadastral, sem que se lhe provocasse lesão à honra objetiva e subjetiva. Ademais, não ficou evidenciada a ocorrência de cobranças vexatórias ao consumidor. Por tais razões, a restauração do *status quo ante* é suficiente para resolução apropriada da controvérsia.

Provido em parte o recurso do autor, estabelece-se sucumbência recíproca, com elevação da verba honorária fixada em primeiro grau para 15% do valor da causa, a ser igualmente dividida entre as partes.

Para fins de prequestionamento, considera-se toda matéria devolvida como prequestionada, com a ressalva de 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.

Atentem as partes e considerem-se desde já advertidas de que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais ou com efeitos infringentes ensejará a imposição de multa prevista no art. 1.026, §2º do Código de Processo Civil.

Ante o exposto e mais do que dos autos consta, conheço do recurso do autor para lhe dar **PARCIAL PROVIMENTO**.

**RUI PORTO DIAS**

Relator