



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000265264

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001593-72.2025.8.26.0066, da Comarca de Barretos, em que é apelante BANCO BRADESCO S.A, é apelado SAMUEL MARTINS.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VI (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 JAMES SIANO (Presidente sem voto), SWARAI CERVONE DE OLIVEIRA E FLÁVIO PINELLA HELAEHIL.

São Paulo, 25 de março de 2026.

REGIS DE CASTILHO BARBOSA FILHO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Voto n.º 302

Apelação Cível n.º 1001593-72.2025.8.26.0066

Apelante: Banco Bradesco S.A

Apelado: Samuel Martins

Origem: Foro de Barretos/3ª Vara Cível

Juiz(a) Prolator(a): Nome do juiz prolator da sentença Não informado

EMENTA: DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. RESPONSABILIDADE CIVIL. PARCIAL PROVIMENTO. I. Caso em Exame. 1. Recurso de apelação interposto por Banco Bradesco S.A. contra sentença que julgou procedente pedido de Samuel Martins para restituição de valores e indenização por danos morais, decorrentes de operações financeiras atípicas em sua conta, atribuídas a falha nos mecanismos de segurança do banco. II. Questão em Discussão. 2. A questão em discussão consiste em: (i) verificar a responsabilidade do banco por falha na prestação de serviços e (ii) a existência de danos morais indenizáveis. III. Razões de Decidir. 3. O banco não demonstrou a cautela necessária nas operações digitais, que destoavam do perfil do consumidor, o que evidencia a falha na prestação do serviço. 4. Não há comprovação de danos morais, pois não se vislumbra prejuízo à dignidade pessoal do consumidor. IV. Dispositivo. 5. Recurso parcialmente provido para afastar a condenação por danos morais.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 141/148, cujo relatório se adota, que julgou procedente o pedido inicial, nos seguintes termos: "[...] Ante o exposto, e considerando tudo o mais que dos autos consta, JULGO PROCEDENTE o pedido formulado na petição inicial para: i) condenar o requerido a restituição dos valores impugnados na exordial, corrigido monetariamente a partir do fato, de acordo com a Tabela Prática deste E. Tribunal de Justiça, acrescido dos juros referidos no art. 406, do Código Civil, contados a partir da citação; e ii) condenar o requerido ao pagamento do valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) à parte autora, a título de danos morais, corrigido monetariamente a partir desta data, de acordo com a Tabela Prática deste E. Tribunal de Justiça, acrescido dos juros referidos no art. 406, do Código Civil, contados a partir da citação. Com isso, julgo extinta a fase processual de conhecimento,

com resolução do mérito, nos termos do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil. Em razão da sucumbência, condeno a parte requerida ao pagamento das custas processuais corrigidas desde o desembolso, bem como honorários advocatícios que fixo em 10% sobre o valor atualizado da condenação [...]"

Inconformada, a parte ré interpôs recurso de apelação (fls. 166/190). Em suas razões recursais, a instituição financeira sustenta, em síntese: i) a ausência de falha na prestação do serviço, uma vez que as operações teriam sido validadas mediante o uso de senha pessoal e intransferível, a partir do dispositivo móvel cadastrado pelo autor; ii) a configuração de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, na medida em que o prejuízo teria decorrido de quebra do dever de guarda das credenciais por parte do apelado em suposta fraude de engenharia social; iii) a ocorrência de fortuito externo, sob o argumento de que o sistema operou conforme projetado, inexistindo invasão ou falha sistêmica; iv) a prevalência da autenticação segura sobre o perfil de consumo, asseverando que o banco não pode ser compelido a bloquear transações validadas por todos os fatores de segurança apenas por serem atípicas; e v) a inexistência de danos morais indenizáveis.

A parte apelada apresentou contrarrazões às fls. 193/202.

Não houve oposição ao julgamento virtual. **É o relatório.**

Decido. Presentes os pressupostos de admissibilidade recursal, notadamente a tempestividade e o regular preparo, conhece-se do recurso, o qual é recebido e admitido em seu processamento no efeito devolutivo.

Cuida-se de ação declaratória de repetição de indébito cumulada com pretensão indenizatória por danos morais, proposta por Samuel Martins em desfavor de Banco Bradesco S.A., sob o fundamento de que operações financeiras vultosas e atípicas foram efetuadas em sua conta bancária, as quais o autor imputa a fraude decorrente de falha nos mecanismos de segurança da instituição financeira. A parte ré, em contrapartida, defende a validade das transações, com a alegação de que houve a devida autenticação por meio de credenciais de segurança e dispositivo eletrônico cadastrado, fato que, em sua tese, configura excludente de responsabilidade por culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, ante a provável ocorrência de fraude de engenharia social. O d. Juízo *a quo* julgou o pedido procedente para condenar o banco réu à restituição dos valores impugnados e ao pagamento de indenização por dano moral. Insurgiu-se a instituição financeira contra o *decisum*, a fim de que sejam julgados improcedentes os pedidos autorais ou, subsidiariamente, seja reduzido o valor da indenização por danos morais. O recurso merece parcial provimento.

O sistema de responsabilização civil no ordenamento jurídico brasileiro se ramifica em duas principais espécies, quais sejam, a responsabilidade civil contratual ou negocial, que consiste no dever de reparar danos causados em razão do inadimplemento obrigacional, e a responsabilidade civil extracontratual ou aquiliana, assim compreendida como aquela em que a obrigação de reparar decorre de um ato ilícito. Nas lições de Carlos Roberto Gonçalves:

"Embora a consequência da infração ao dever legal e ao dever contratual seja a mesma (obrigação de ressarcir o prejuízo causado), o Código Civil brasileiro distinguiu as duas espécies de responsabilidade, acolhendo a teoria dualista e afastando a unitária, disciplinando a extracontratual nos arts. 186 e 187, sob o título "Dos atos ilícitos", complementando a regulamentação nos arts. 927 e s., e a contratual, como consequência da inexecução das obrigações, nos arts. 389, 395 e s., omitindo qualquer referência diferenciadora. No entanto, algumas diferenças podem ser apontadas: a) A primeira, e talvez mais significativa, diz respeito ao ônus da prova. Na responsabilidade contratual, o inadimplemento presume-se culposos. O credor lesado encontra-se em posição mais favorável, pois só está obrigado a demonstrar que a prestação foi descumprida, sendo presumida a culpa do inadimplente (caso do passageiro de um ônibus que fica ferido em colisão deste com outro veículo, por ser contratual (contrato de adesão) a responsabilidade do transportador, que assume, ao vender a passagem, a obrigação de transportar o passageiro são e salvo (cláusula de incolumidade) a seu destino); na extracontratual, ao lesado incumbe o ônus de provar culpa ou dolo do causador do dano (caso do pedestre, que é atropelado por um veículo e tem o ônus de provar a imprudência do condutor). b) A contratual tem origem na convenção, enquanto a extracontratual a tem na inobservância do dever genérico de não lesar a outrem (neminem laedere). c) A capacidade sofre limitações no terreno da responsabilidade contratual, sendo mais ampla no campo da extracontratual. Com efeito, os atos ilícitos podem ser perpetrados por amentais e por menores e podem gerar o dano indenizável, ao passo que somente as pessoas plenamente capazes são suscetíveis de celebrar convenções válidas. d) No tocante à gradação da culpa, a falta se apuraria de maneira mais rigorosa na responsabilidade delitual, enquanto na responsabilidade contratual ela variaria de intensidade de conformidade com os diferentes casos, sem contudo alcançar aqueles extremos a que se pudesse chegar na hipótese da culpa aquiliana, em que vige o princípio do in lege Aquilia et levissima culpa venit. No setor da responsabilidade contratual, a culpa obedece a um certo escalonamento, de conformidade com os diferentes casos em que ela se configure, ao passo que, na delitual, ela iria mais longe, alcançando a falta



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

levíssima. (Direito civil brasileiro, volume 2: teoria geral das obrigações / Carlos Roberto Gonçalves. 9. ed. São Paulo: Saraiva, 2012, fls. 363/364).

Ademais, estabelecem os artigos 927 e 186 do Código Civil que todo aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito, e fica obrigado a repará-lo. No caso em apreço, por se tratar de uma relação de consumo, incide à espécie a normativa atinente à responsabilidade por fato do produto ou serviço, mormente o artigo 14 deste diploma, que prevê 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.

Nesta senda, o Código de Processo Civil, em seu artigo 373, efetuou a distribuição legal dos ônus da prova, e, com isso, determinou que incumbe ao autor a prova do fato constitutivo do seu direito, e ao réu a prova dos fatos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito do autor. Então, no caso vertente, com lastro no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, cabia à parte autora o ônus de provar que teriam sido preenchidos os requisitos para a responsabilização civil da parte ré, isto é, que esta teria praticado conduta defeituosa e, com ela, lhe causado danos, e, por outro lado, incumbiria à ré o ônus de provar eventuais fatos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito da parte autora, como a eventual presença de excludentes da ilicitude ou do nexo de causalidade.

As instituições financeiras atuam no âmbito na exploração do domínio econômico, e nesta linha podem, evidentemente sob regulamentação do Banco Central do Brasil, optar por implantar métodos modernos de movimentação bancária, e inclusive de contratação de serviços desta ordem, mediante assunção dos riscos inerentes, mormente ao eventualmente manterem sob seu exclusivo talante o objeto da prova, na medida em que os usuários não têm acesso ao sistema. Neste campo, os usuários se valem de informações disponibilizadas pelo banco, de modo que cabe à instituição financeira a comprovação de sua ocorrência. Portanto, muitas das operações bancárias que se distanciam daquelas usualmente celebradas pelo usuário estão sob o crivo da cabal comprovação pelo banco, que pode exponenciar os meios de controle de suas operações, ao exigir a identificação do usuário ou qualquer outro protocolo que entenda necessário, exatamente pela assunção da responsabilidade pelos bancos, no intento de propiciarem elevação de sua eficiência no mercado, mas frequentemente mediante desprezo de certa segurança neste campo. Por conseguinte, se trata de caminho lícito e aberto aos bancos. A opção, outrossim, do sistema

digital, ainda que evidentemente por meio de acordo com o usuário, enfeixa ampliação da responsabilidade das instituições financeiras, que enveredam por novo modelo de negócio por conta e risco próprios.

Não se desconhece o entendimento do C. Superior Tribunal de Justiça, para o qual a responsabilidade da instituição financeira deve ser afastada quando o evento danoso decorre de transações que, embora contestadas, são realizadas com a apresentação física do cartão original e mediante uso de senha pessoal do correntista:

PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE COBRANÇA. CONTRATAÇÃO DE EMPRÉSTIMOS. UTILIZAÇÃO DE SENHA PESSOAL DA VÍTIMA. CULPA EXCLUSIVA CONFIGURADA. REEXAME DO CONJUNTO FÁTICO-PROBATÓRIO. INCIDÊNCIA DAS SÚMULAS NS. 7 E 83 DO STJ. AGRAVO CONHECIDO PARA NEGAR PROVIMENTO AO RECURSO ESPECIAL. 1. A responsabilidade da instituição financeira deve ser afastada quando o evento danoso decorre de transações que, embora contestadas, são realizadas com a apresentação física do cartão original e mediante uso de senha pessoal do correntista. 2. Na espécie, o Tribunal de origem, à luz da prova dos autos, afastou a responsabilidade da instituição financeira pela falha na prestação do serviço ante a ausência de nexo causal e configuração de culpa exclusiva da vítima. 3. Modificar o entendimento a que chegou o Tribunal de origem e concluir pela responsabilidade da instituição financeira requer, necessariamente, o reexame de fatos e provas, o que é vedado ao STJ, em recurso especial, por esbarrar no óbice da Súmula n. 7/STJ. 4. Agravo conhecido para negar provimento ao recurso especial. (AREsp n. 2.976.768/SC, relator Ministro Raul Araújo, Quarta Turma, julgado em 15/9/2025, DJEN de 24/9/2025)

No entanto, tal ordem de raciocínio não se compadece com o quadro de sinistro devidamente comunicado ao banco. Isso porque, mediante detida análise dos autos, verifica-se demonstrado o defeito na prestação dos serviços bancários prestados pelo banco apelante, na medida em que, em desconformidade com as normas legais e regulamentares que incidem sobre sua atividade, permitiu a realização de transações em nome da parte apelada, sem demonstrar a cautela exigida em operações pela via digital. Na espécie, incumbia ao banco demonstrar que haveria se valido das cautelas necessárias para permitir as movimentações em voga em nome da parte autora, no sentido de demonstrar que as operações realizadas se enquadravam em seu perfil de consumo. Nesse ponto, insta salientar que o ônus da prova em relação a tal fato incumbia ao banco apelante, nos termos do artigo 373, § 1º do Código de Processo Civil, tendo em vista que é ele o responsável pela

arquitetura digital de definição dos critérios e produção dos perfis utilizados pra fazer a segurança das operações realizadas pelas vias digitais. Dessa forma, é patente a falha na prestação dos seus serviços. Ressalte-se que esta conclusão se coaduna com a Súmula 479 do C. Superior Tribunal de Justiça e está em conformidade com a *ratio* do Enunciado n.º 13 da Seção de Direito Privado do E. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo:

Súmula 479. As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.

Enunciado n.º 13 No “golpe do motoboy”, em caso de fortuito interno, a instituição financeira responde pela indenização por danos materiais quando evidenciada a falha na prestação de serviços, falha na segurança, bem como desrespeito ao perfil do correntista, aplicáveis as Súmulas n.º 297 e 479, bem como a tese relativa ao tema repetitivo n.º 466, todas do STJ. A instituição financeira responderá por dano moral quando provada a violação de direito de natureza subjetiva ou natureza imaterial. Danos materiais No tocante aos danos materiais, prescreve o artigo 944 do Código Civil que a indenização mede-se pela extensão do dano.

Nesta toada, há que se frisar, ainda, que o caso em comento se cuida de fortuito interno, na medida em que a falta de precaução pelo banco corroborou em prol da superveniência do sinistro relativo às operações realizadas. Revela-se exigível do banco que não conclua operações flagrantemente incompatíveis com as corriqueiras e bem como que, acaso tal quadro não se afigure, que uma vez alertado, proveja a suspensão da inserção dos lançamentos, ao menos no plano inicial, para a devida apuração de sua subsistência.

Por conseguinte, no caso em apreço, extrai-se dos autos que a parte autora sofreu prejuízos materiais correspondentes aos danos emergentes atinentes às movimentações impugnadas. Imperioso, portanto, manter a r. sentença no que concerne à condenação do banco réu ao pagamento de indenização pelos danos materiais em questão.

Todavia, no tocante à condenação da ora apelante ao pagamento de indenização por danos morais, a r. decisão apelada deve ser reformada, uma vez que, no caso em tela, a partir da narrativa autoral, não se vislumbra um dos pressupostos da responsabilização civil em questão, qual seja, o prejuízo à esfera da dignidade pessoal do consumidor, no campo reputacional ou íntimo, de seu âmbito. De fato, os danos morais consistem nas graves lesões a direitos da personalidade e não há, nos autos, prova cabal acerca da sua ocorrência. A demora em obter do banco as providências necessárias, por mais que gere situação incômoda e estressante, não acarreta, por si só, danos morais. Inegável o desgaste



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

ocasionado pelas tentativas extrajudiciais de solução da controvérsia. Não constitui, porém, dissabor que extrapole de maneira nítida a normalidade do cotidiano. Note-se que o mero inadimplemento contratual não enseja, por si só, a reparação por danos morais, tendo em vista que imprescindível, para tanto, efetiva violação aos direitos que emanam da dignidade da pessoa. Portanto, o recurso deve ser parcialmente provido para afastar a condenação ao pagamento de indenização por danos morais.

Diante do exposto, **dá-se parcial provimento** ao recurso de apelação, para reformar a r. sentença e julgar improcedente o pedido de indenização por danos morais. Em atenção à tese firmada pelo C. Superior Tribunal de Justiça no julgamento do Tema 1.059, deixa-se de majorar os honorários advocatícios fixados na origem, em razão do parcial provimento do recurso.

Para fins de eventual recurso às instâncias superiores, considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, de modo a obstar a necessidade de oposição de embargos de declaração com tal finalidade, em consonância com as Súmulas 211, do Superior Tribunal de Justiça, e 282, do Supremo Tribunal Federal. Ressalte-se, por oportuno, que eventual interposição de embargos de declaração manifestamente protelatórios sujeitará o embargante à condenação ao pagamento de multa não superior a dois por cento sobre o valor atualizado da causa, nos termos do artigo 1.026, § 2º, do Código de Processo Civil.

REGIS DE CASTILHO

Relator