



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000277453

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002266-90.2024.8.26.0554, da Comarca de Santo André, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelado MIRIAM ROGRIGUES SANTOS.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo 4.0-T. VI (DP2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. 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), REGIS DE CASTILHO BARBOSA FILHO E SWARAI CERVONE DE OLIVEIRA.

São Paulo, 27 de março de 2026.

LUIZ ARCURI
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



VOTO N.º 17.445

Apelação 1002266-90.2024.8.26.0554 – Santo André

Apelante: Banco Bradesco S/A

Apelada: Miriam Rodrigues Santos

Juíza sentenciante: Mariana Silva Rodrigues Dias Toyama Steiner

CONTRATO BANCÁRIO. FRAUDE. FURTO DE APARELHO CELULAR. Exame do caso concreto. Autora teve seu celular roubado e foram realizadas seis movimentações financeiras em seu nome no montante de R\$ 10.297,90. Parte dos débitos estornada, porém, com relançamento e cobrança nas faturas seguintes, gerando encargos por atraso e multa, e posterior negativação no SCPC. Banco que não comprovou operações alinhadas ao perfil de consumo da autora. Falha na prestação do serviço (CDC, art. 14, § 1) nesse ponto. Inexigência dos valores das transações de 20/08/2022 e dos encargos mantida. Dano moral configurado na hipótese. Indenização no valor de R\$ 6.000,00 de acordo com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Recurso do banco réu desprovido, com majoração dos honorários sucumbenciais à luz do Tema Repetitivo 1.059/STJ.

- I -

Na r. sentença às fls. 224/230, cujo relatório adoto, foram *julgados parcialmente procedentes* os pedidos desta ação movida por **MIRIAM RODRIGUES SANTOS** em face de **BANCO BRADESCO S.A.**, tendo sido declarada a inexigibilidade das transações realizadas no dia 20/08/2022, além de juros, multas e demais encargos oriundos dessas compras; a condenação do réu ao pagamento



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

do importe de R\$ 6.000,00 (seis mil reais), a título de danos morais, com correção monetária pelo IPCA a partir da sentença e juros de mora a partir da citação pela taxa Selic.

O réu interpôs recurso de apelação às fls. 234/257, alegando, em suma, a ausência de responsabilidade da instituição financeira, culpa exclusiva de terceiro, a inexistência de ilicitude e a ausência de danos morais. Requereu, subsidiariamente, a aplicação dos juros moratórios desde a publicação da sentença e a redução do *quantum* indenizatório fixado.

Não houve contrarrazões.

É o relatório.

- II -

Trata-se de ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulado com pedido de indenização a título de danos morais.

Na petição inicial, a autora alega que foi roubada no dia 20 de agosto de 2022, por volta das 18 horas, realizando boletim de ocorrência virtual no mesmo dia, vide fls. 18/19.

No dia 22 de agosto de 2022, primeiro dia útil após esse evento, relata ter ido à sua agência no Banco Bradesco e informado sobre o delito para sua gerente. Nessa oportunidade, informou que não reconhecia cinco transações atreladas ao cartão de crédito Elo Nanquim ao final 5070, além da transação Pix, conforme registrado no relatório apresentado às fls. 22/23.

Na fatura com vencimento em outubro, parte desses débitos foi ajustada a crédito (fl. 27). Contudo, dois desses valores foram relançados e cobrados, gerando encargos por atraso e multa, situação que ocorreu nas faturas de dezembro de 2022, como também nas faturas de janeiro e fevereiro de 2023 (fls. 28/31).

Em sequência, no dia 10 de novembro, a autora recebeu um e-mail do SCPC dando ciência de cadastro em seu desfavor no valor de R\$ 8.911,34.

Observe-se que as movimentações impugnadas foram realizadas nos valores de R\$ 298,85, R\$ 297,44, R\$ 299,06, R\$ 4.999,99, R\$ 3.900 e a transação PIX no valor de R\$ 800 (fl. 21), montante que resultaria no valor de R\$ 10.297,90.

Na contestação, o banco réu indicou que as compras ocorreram por meio do Apple Pay, através de tecnologia e segurança das carteiras digitais, de forma segura (fl. 50).

Após despacho do r. Juízo, a autora exibiu o histórico do SPC/SERASA (fls. 121/123 e 125/126), evidenciando que a única negativação em desfavor da autora se refere ao débito ora impugnado.

Infere-se, a partir da análise do acervo probatório, que houve falha no sistema de segurança, considerando que competia ao banco réu o ônus de comprovar os mecanismos de segurança acionados no caso concreto, diante dos valores e natureza das transações à vista do perfil daquela consumidora.

Ressalte-se que seria de fácil produção de provas

por meio da juntada dos extratos do cartão de crédito em questão, evidenciando que as movimentações financeiras estão alinhadas com o perfil de consumo da autora.

Por outro lado, a validade das operações suspeitas, atípicas e alheias ao perfil de consumo configura defeito na prestação de serviços.

Nessa toada, incide a aplicação da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça (“*As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por **fortuito interno** relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias*” – *g.n.*).

O Código de Defesa do Consumidor estabelece que o serviço é defeituoso quando não seja fornecido a segurança que dele legitimamente se espera, nos termos do art. 14, §1º.

Impõe-se a conclusão, portanto, de que, respeitado os fundamentos trazidos nas razões recursais, houve falha no sistema de segurança, uma vez que foram realizadas seis transações financeiras atípicas, em sequência, totalizando o valor de R\$ 10.297,90.

O réu não trouxe elementos suficientes a levar a conclusão diversa da que chegou na r. sentença, que deve, portanto, ser mantida integralmente.

Houve negativação no SCPC.

O fato superou o mero dissabor, caracterizando o dano moral e o valor arbitrado (R\$ 6.000,00) está de acordo com os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade.

No caso, a atualização monetária incide desde a

sentença (Súmula 362/STJ) e, como derivado de responsabilidade contratual, aplica-se o artigo 405 do Código Civil, isto é, os juros de mora fluem desde a citação.

Oportuno transcrever os seguintes precedentes deste Egrégio Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo:

*DIREITO CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. GOLPE. TRANSAÇÕES BANCÁRIAS. AÇÃO PARCIALMENTE PROCEDENTE. RECURSO DE AMBAS AS PARTES. I. CASO EM EXAME: trata-se de ação indenizatória, julgada parcialmente procedente pela sentença de primeiro grau, a fim de condenar o requerido à reparação dos danos materiais sofridos pela parte autora. O banco réu apela, suscitando, preliminarmente, sua ilegitimidade passiva. No mérito, aponta para culpa exclusiva da parte autora e ato de terceiros, inexistindo dever de indenizar. Busca, ao menos, a alteração dos honorários sucumbenciais. A parte autora, de seu turno, persegue a fixação de indenização por danos morais. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO: (i) analisar a legitimidade do banco réu para figurar na demanda; (ii) verificar se houve falha na prestação de serviços bancários que justifique a responsabilidade do banco pelas transações fraudulentas; e (iii) existência de danos morais. III. RAZÕES DE DECIDIR: **1. Falha atribuída aos serviços diretamente prestados pela parte ré, o que lhe confere legitimidade. 2. No mérito, a relação entre***

as partes é de consumo, autorizando a inversão do ônus da prova. 3. A responsabilidade da ré decorre do risco da atividade, sendo objetiva nos termos do art. 14 do CDC, aplicável conforme a Súmula 297 do STJ, e consolidada na Súmula 479 do STJ.

Indícios suficientes de fraude nas operações impugnadas. Falha na segurança dos serviços a justificar a responsabilização do réu. 4. Parte autora que apenas seguiu instruções que não se destinavam a realizar ou a autorizar as transferências, mas foram empregadas para tanto pelos fraudadores, que teriam criado interface entre o autor e a plataforma da apelante. Situação típica de fraude que à apelante competia impedir. Ato de terceiro que não elide a responsabilidade da instituição financeira que igualmente contribuiu para que o golpe fosse perpetrado. Réu que não demonstrou possuir mecanismos aptos a afastar as fraudes. O réu deve suportar, pois, os danos causados à requerente, nos termos do que disciplina o art. 14, caput, do CDC. Inaplicabilidade, ademais do artigo 945 do CC às relações de consumo. Sistema de segurança do réu que, se eficaz, era o bastante para evitar a consumação da fraude. Restituição que, portanto, deve abranger todo o valor subtraído da parte autora. 5. Danos morais configurados e ora fixados. 6. Alteração, de ofício, das taxas utilizadas a título de juros e correção monetária. IV. DISPOSITIVO: Rejeitada a preliminar aventada pelo banco réu. Recurso do réu não provido e recurso da autora provido. (TJSP; Apelação Cível 1004062-

96.2025.8.26.0032; *Relator (a): Paulo Toledo; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Foro de Araçatuba - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 04/02/2026; Data de Registro: 04/02/2026) (g.n.).*

*AÇÃO DECLARATÓRIA. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. APELAÇÕES DAS PARTES IMPROVIDAS. CONSUMIDOR. DEFEITO DO SERVIÇO BANCÁRIO. FRAUDE. VAZAMENTO DE DADOS. FURTO DE CELULAR. FALHA NO SISTEMA DE SEGURANÇA. REALIZAÇÃO DE EMPRÉSTIMOS. DANOS MATERIAIS RECONHECIDOS. LUCROS CESSANTES. AUSÊNCIA DE COMPROVAÇÃO. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. Ação de indenização. Sentença de procedência. Recursos das partes. Primeiro, reconhece-se o defeito na prestação dos serviços. Responsabilidade do réu, ao permitir acesso dos criminosos aos dados do autor, de modo a comparecerem em seu estabelecimento na data marcada para manutenção da máquina, na posse de todas as suas informações. Vazamento de dados provado no caso concreto. **Furto do celular pelo terceiro, seguido da realização de empréstimos. Além disso, verificou-se o notório desvio do perfil. Transações que se mostraram suspeitas, notadamente porque elevados para os padrões do autor e realizadas de forma sequencial. Além disso, a transferência via PIX que trouxe para as instituições financeiras obrigações maiores e mais***

***relevantes, no campo da segurança.** Violação do regulamento do PIX (art. 39, 88 e 89). Falha na prestação dos serviços. Incidência do art. 14 do CDC com aplicação da Súmula nº 479 do STJ. Precedentes da Turma Julgadora. Segundo, determina-se o retorno das partes ao estado anterior. Diante do reconhecimento da responsabilidade do réu no evento danoso, de rigor a inexigibilidade dos empréstimos, restituição dos valores descontados e restituição do valor bloqueado na conta do autor. Terceiro, rejeita-se a pretensão de indenização por lucros cessantes. Autor que apenas juntou planilha (fl. 1169) com os valores supostamente auferidos, o que não bastava para comprovação do alegado. Impossibilidade de se presumir que a máquina do réu seria a única utilizada nas vendas ou até mesmo que teria impactado de tal forma em seus rendimentos. E quarto, reconhece-se a ocorrência de dano moral. A consumidora experimentou dissabores, transtornos e aborrecimentos advindos não somente da falta de segurança do sistema, mas também do atendimento inadequado recebido. Mesmo em Juízo, o réu insistiu numa versão (sem qualquer indício) da participação do autor no evento danoso. Manutenção do valor de indenização fixada em R\$ 8.000,00, parâmetro ajustado para singularidades do caso concreto, razoável e admitido por esta Turma julgadora em casos semelhantes. Ação julgada procedente. SENTENÇA MANTIDA. RECURSOS IMPROVIDOS. (TJSP; Apelação Cível*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

1006977-11.2025.8.26.0100; Relator (a): Alexandre David Malfatti; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro de Osasco - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/11/2025; Data de Registro: 25/11/2025)

Diante de todo o exposto, deve ser negado provimento ao recurso de apelação do réu.

Tendo em vista o total desprovimento do recurso, de acordo com o Tema Repetitivo 1.059 do Superior Tribunal de Justiça, majoram-se os honorários sucumbenciais para 15% do valor atualizado da causa em desfavor do banco réu, considerando o arbitramento de fl. 229.

- III -

Pelo meu voto, *nega-se provimento* ao recurso, com majoração dos honorários advocatícios de acordo com os termos retrocitados.

LUIZ ARCURI
RELATOR