



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000170931

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002581-37.2025.8.26.0020, da Comarca de São Paulo, em que é apelante LIDIA MARIA ALVES DIÓRIO, é apelado BANCO BRADESCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VII (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, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores J. M. RIBEIRO DE PAULA (Presidente sem voto), MARCIA REZENDE BARBOSA DE OLIVEIRA E JOÃO JOSÉ CUSTODIO DA SILVEIRA.

São Paulo, 4 de março de 2026.

GUSTAVO SANTINI TEODORO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1002581-37.2025.8.26.0020

Apelante: Lidia Maria Alves Diório

Apelado: Banco Bradesco S/A

Comarca: São Paulo

Voto nº 9033

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. MAJORAÇÃO DA INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. RECURSO PROVIDO.

I. CASO EM EXAME

Apelação interposta pela consumidora contra sentença que julgou procedente ação para declarar inexigíveis três transações fraudulentas realizadas com cartão clonado e condenou a instituição financeira a indenização por danos morais em R\$ 5.000,00, recorrendo exclusivamente da quantia indenizatória.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

Determinar se o valor de R\$ 5.000,00 arbitrado a título de danos morais revela-se insuficiente diante da dupla falha da instituição financeira e do desvio produtivo imposto à consumidora.

III. RAZÕES DE DECIDIR

A instituição financeira permitiu três transações sequenciais de valores elevados e em favor do mesmo destinatário, incompatíveis com o perfil de consumo da autora comprovado pelas faturas anteriores. A falha agravou-se porque, após alerta via SMS e resposta imediata da consumidora negando o reconhecimento da operação, o banco concluiu todas as transações e lançou os débitos na fatura. A consumidora sofreu desvio produtivo ao acionar múltiplos canais (Boletim de Ocorrência, PROCON, SAC, Ouvidoria) sem resolução, configurando grave reprovabilidade da conduta do fornecedor. O montante de R\$ 5.000,00 não atende ao caráter compensatório e punitivo-pedagógico da indenização, considerando a capacidade econômica da ré e a necessidade de desestimular falhas semelhantes.

IV. DISPOSITIVO E TESE

Recurso provido.

Tese de julgamento: 1. A inobservância da negativa expressa da consumidora ao alerta de segurança via SMS caracteriza falha qualificada no serviço bancário. 2. O desvio produtivo imposto ao consumidor agrava o dano moral e justifica majoração da indenização. 3. A indenização por danos morais deve ser fixada em patamar proporcional à gravidade da conduta, à dupla falha do fornecedor e aos precedentes desta Corte, sendo razoável o valor de R\$ 10.000,00.

Dispositivos relevantes: CDC, art. 14; Súmula 479 do STJ; CPC, art. 85, § 11.

Jurisprudência relevante: TJSP, Apelação Cível 1131987-70.2022.8.26.0100, Rel. Marcelo Ielo Amaro, 16ª Câmara de Direito Privado, j. 08/02/2024; TJSP, Apelação Cível 1033686-57.2023.8.26.0002, Rel. Alexandre Coelho, j. 06/02/2025; TJSP, Apelação Cível 1000165-41.2025.8.26.0200, Rel. Francisco Giaquinto, 13ª Câmara de Direito Privado, j. 19/12/2025.

RELATÓRIO

Trata-se de recurso de apelação interposto por consumidora para reformar em parte a sentença de fls. 270/276, proferida em ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenização por danos morais, que julgou procedentes os pedidos para: i) confirmar a tutela de urgência; ii) declarar a inexigibilidade de três transações realizadas com seu cartão de crédito no dia 19 de novembro de 2024, nos valores de R\$ 1.404,20, R\$ 566,40 e R\$ 1.604,80; iii) condenar a instituição financeira a restituir eventuais valores pagos relacionados a tais operações; e iv) condenar a instituição financeira ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).

A consumidora ajuizou a ação alegando ter sido vítima de fraude, na qual seu cartão de crédito foi clonado, resultando nas transações mencionadas, todas realizadas de forma sequencial e em favor da mesma empresa ("Fever"). Narrou que, no momento das operações, recebeu notificação via *SMS* da própria instituição financeira questionando o reconhecimento das compras e, apesar de ter respondido prontamente que não as reconhecia, os valores foram lançados em sua fatura. Detalhou as inúmeras tentativas de solucionar a questão administrativamente, por meio de Boletim de Ocorrência (fls. 72/73), reclamações no PROCON (fls. 74/78), Ouvidoria (fls. 80), SAC (fls. 81) e outros canais (fls. 79, 82/97), todas sem sucesso. Argumentou que as operações destoavam completamente de seu perfil de consumo, conforme demonstrado pelas faturas dos últimos doze meses (fls. 39/71), e que a fraude foi confirmada por informações do intermediador das compras, que apontou divergências de *IP*, *e-mail* e geolocalização (fls. 27/38).

A instituição financeira, em sua contestação (fls. 166/195), arguiu preliminares e, no mérito, defendeu a regularidade das transações, imputando a responsabilidade à consumidora por falta de zelo com seus dados sigilosos. Alegou a excludente de responsabilidade por culpa exclusiva da vítima e de terceiro, a inexistência de falha na prestação de serviço e a ausência de dano moral.

O juízo de origem afastou as preliminares e, no mérito, reconheceu a falha na prestação do serviço bancário, aplicando a Súmula 479 do



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Superior Tribunal de Justiça. Fundamentou que as transações eram incompatíveis com o perfil de consumo da autora e, principalmente, que a instituição financeira ignorou a negativa de reconhecimento da compra manifestada pela consumidora via SMS. Com base nisso, julgou a ação procedente, fixando a indenização por danos morais em R\$ 5.000,00.

Em suas razões de apelação (fls. 280/283), a consumidora recorre exclusivamente quanto ao valor da indenização por danos morais. Sustenta que o montante de R\$ 5.000,00 é insuficiente e desproporcional à gravidade da conduta da instituição financeira, que, além da falha de segurança inicial, ignorou sua manifestação expressa de fraude e a submeteu a um extenso e infrutífero processo administrativo ("desvio produtivo"). Pleiteia a majoração da indenização para R\$ 10.000,00 (dez mil reais), em conformidade com o caráter punitivo-pedagógico da medida e com precedentes deste Tribunal.

A instituição financeira apresentou contrarrazões (fls. 291/297), pugnando pela manutenção do valor fixado na sentença, por considerá-lo razoável e suficiente para reparar o abalo, sob pena de enriquecimento ilícito.

O recurso é tempestivo, e o preparo foi devidamente recolhido (fls. 284/285).

VOTO

O recurso comporta provimento.

A controvérsia devolvida a esta instância recursal cinge-se, unicamente, à adequação do valor arbitrado a título de indenização por danos morais. A responsabilidade da instituição financeira pela fraude e pela declaração de inexigibilidade dos débitos é matéria incontroversa, uma vez que não foi objeto de recurso por parte da casa bancária, operando-se a preclusão.

A r. sentença, ao fixar a indenização em R\$ 5.000,00, considerou a ocorrência da fraude e a falha na prestação de serviço. Contudo, a análise pormenorizada dos autos revela circunstâncias que agravam a conduta da instituição financeira e justificam a majoração da verba indenizatória, como pleiteado pela recorrente.

Com efeito, o caso em tela não se resume a uma simples fraude bancária por clonagem de cartão. A falha da instituição financeira foi dupla e qualificada.

Primeiramente, permitiu a realização de três transações sequenciais, de valores elevados e para o mesmo destinatário, que destoavam flagrantemente do perfil de consumo da autora, conforme comprovam as faturas de fls. 39 a 71. A própria instituição financeira, em sua defesa, não logrou êxito em demonstrar que tais operações eram compatíveis com o histórico da cliente, ônus que lhe incumbia.

O segundo e mais grave aspecto da falha consumou-se após a detecção da suspeita. O sistema de segurança alertou a consumidora via SMS sobre uma das transações, no valor de R\$ 1.604,80, e a consumidora, de forma diligente e imediata, respondeu que não reconhecia a operação, conforme se observa no documento de fl. 26. Apesar da negativa expressa, a instituição financeira não apenas permitiu a conclusão daquela transação, como também das outras duas realizadas em sequência, vindo a lançar todos os débitos na fatura da consumidora meses depois. Tal fato demonstra grave falha de segurança, apesar da existência de comando claro emitido pela cliente por meio de seu próprio canal de segurança.

Ademais, a situação vivenciada pela consumidora configurou a chamada teoria do desvio produtivo. Conforme fartamente documentado nos autos (fls. 72/97), a recorrente despendeu tempo e energia em verdadeira "via crucis" administrativa, acionando múltiplos canais de atendimento - Boletim de Ocorrência, PROCON, SAC, Ouvidoria - em tentativa frustrada de resolver problema que a própria instituição financeira causou e tinha plena ciência desde o início. Essa peregrinação forçada para a solução de problema ao qual não deu causa agrava o dano moral, pois priva o consumidor de seu tempo útil para se dedicar a outras atividades de sua preferência.

A jurisprudência deste Egrégio Tribunal de Justiça tem reconhecido que, em casos de fraude bancária agravada pela inércia da instituição e pelo desvio produtivo do consumidor, o valor da indenização deve refletir a maior reprovabilidade da conduta. A quantia de R\$ 5.000,00, embora não seja irrisória, mostra-se insuficiente para atender ao caráter dúplice da indenização - compensatório para a vítima e punitivo-pedagógico para o ofensor - , especialmente considerando a capacidade econômica da instituição financeira e a necessidade de desestimular a reiteração de falhas tão primárias e danosas. Em casos análogos, este Tribunal tem fixado indenizações em patamares superiores:

"DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL – FRAUDE – Clonagem cartão de crédito – Sentença de procedência – Apelo do réu – Movimentações que destoam do perfil da consumidora – Apelada que tão logo percebida a fraude comunicou o fato ao Banco réu – Responsabilidade objetiva da instituição financeira (art. 14 do CDC) – Ausência culpa exclusiva do consumidor – Ausentes causas de excludentes – Meio eletrônico oferecido ao consumidor cuja constante fiscalização de regularidade é conferida à Instituição Financeira – Entendimento do C. STJ – Irresignação impertinente – Declaração de inexigibilidade dos débitos oriundos da fraude bem proclamada na r. sentença – DANO MORAL – Indenização devida – Dissabor, transtorno e incômodo que ultrapassam o limite do mero aborrecimento não indenizável – Conta negativada da autora, verificada a

recalcitrância do Banco réu ao cumprimento da decisão judicial – Valor fixado em R\$ 15.000,00 que não comporta qualquer alteração – Honorários advocatícios fixados em observância ao disposto no art. 85, §2º, do CPC – Sentença mantida, com majoração dos honorários advocatícios devidos à autora (Tema 1059 do STJ) para 15% do valor da condenação. RECURSO NÃO PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1131987-70.2022.8.26.0100; Relator (a): Marcelo Ielo Amaro; Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 43ª Vara Cível; Data do Julgamento: 08/02/2024; Data de Registro: 08/02/2024)"

"APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. BANCÁRIO, INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. RECURSOS DESPROVIDOS. I. CASO EM EXAME: Ação declaratória de inexigibilidade de dívida e reparação de danos materiais e morais devido a fraude praticada por terceiros, conhecida como "golpe do motoboy", que resultou na clonagem do cartão de crédito do autor e em transações fraudulentas. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO: (i) determinar a responsabilidade do banco pelas transações fraudulentas realizadas com cartão clonado e (ii) avaliar a adequação do valor da indenização por danos morais fixado em R\$8.000,00. III. RAZÕES DE DECIDIR A relação jurídica é de consumo, aplicando-se o Código de Defesa do Consumidor, que impõe responsabilidade objetiva ao fornecedor de serviços bancários por danos causados ao consumidor. A falha no sistema de segurança do banco foi evidenciada pela clonagem do cartão e pelas transações atípicas não bloqueadas, configurando responsabilidade civil da instituição bancária. Inobservância do dever da instituição bancária em implementar mecanismos que obstem movimentações suspeitas. Caso em que realizadas três transações ao mesmo favorecido e na mesma data, em valores fora do perfil do consumidor, com imediata comunicação da fraude em resposta a mensagem de segurança enviada pela própria instituição. Fortuito interno em relação a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias. O valor da indenização por danos morais deve ser proporcional aos transtornos sofridos, sem enriquecimento ilícito, tendo sido fixada em valor razoável ao caso concreto, não comportando redução ou majoração. LEGISLAÇÃO E

JURISPRUDÊNCIA CITADAS: CDC, art. 14. Súmulas do STJ: 297, 466 e 479; STJ REsp n. 2.052.228/DF, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 12/9/2023, DJe de 15/9/2023; TJSP, Apelação Cível 1037366-73.2021.8.26.0114, Rel. João Battaus Neto, j. 10/09/2024. TJSP, Apelação Cível 1011071-55.2021.8.26.0451, Rel. Penna Machado, j. 10/09/2024. NEGARAM PROVIMENTO AOS RECURSOS. (TJSP; Apelação Cível 1033686-57.2023.8.26.0002; Relator (a): Alexandre Coelho; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau Turma I (Direito Privado 2); Foro Regional II - Santo Amaro - 12ª Vara Cível; Data do Julgamento: 06/02/2025; Data de Registro: 10/02/2025)"

"Ação de obrigação de fazer c.c. indenização por danos morais e materiais Alegação de clonagem do cartão da autora, com indevidas compras sequenciais na modalidade débito junto a plataforma Uber. Ilegitimidade passiva ad causam Discutindo-se a existência de fraude decorrente de falha na prestação de serviços bancários do réu, é inequívoca a pertinência subjetiva passiva do Banco pela teoria da asserção Preliminar rejeitada. Ação de obrigação de fazer c.c. indenização por danos morais e materiais Sentença de parcial procedência, declarando a inexigibilidade dos débitos indicados na inicial, condenando o Banco réu por danos morais Aplicação da legislação consumerista (súmula 297 do STJ) Responsabilidade objetiva do réu Súmula 479 do STJ Aplicação da teoria do risco do negócio Matéria pacificada no julgamento do REsp 1.199.782/PR, com base no art. 543-C do CPC/73 Compras impugnadas que destoavam do perfil de gastos da consumidora Banco réu não se desincumbiu do ônus de comprovar a regularidade das operações bancárias e a inviolabilidade de seu sistema de forma a coibir a consumação dos gastos impugnados pela autora (art. 6º, VIII, do CDC) Ilegalidade das operações bancárias bem reconhecidas Recurso do réu negado. Danos materiais Repetição do indébito em dobro Cabimento Compras fraudulentas realizadas em 25/10/2024 Restituição de forma dobrada dos valores indevidamente descontados da conta corrente da autora, por posteriores à publicação do acórdão proferido pela Corte Especial do STJ no julgamento do EAREsp 600663/RS, em

21/10/2020, DJe 30/03/2021 Recurso adesivo da autora provido. Danos morais Comprovação a partir da ocorrência do fato Damnum in re ipsa Valor do dano moral a comportar majoração, mas em valor menor ao sugerido, em consonância com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade Recurso adesivo da autora provido em parte, negado o apelo do réu. Recurso adesivo da autora provido em parte, desprovido o recurso do Banco réu. (TJSP; Apelação Cível 1000165-41.2025.8.26.0200; Relator (a): Francisco Giaquinto; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de Gália - Vara Única; Data do Julgamento: 19/12/2025; Data de Registro: 19/12/2025)"

Destaca-se trecho do voto do precedente acima: "[...] Assim, em consonância com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, razoável majorar-se a indenização por danos morais fixada na r. sentença no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), não para o montante pretendido na inicial, mas para R\$ 10.000,00 (dez mil reais), até porque “a indenização por dano moral deve atender a uma relação de proporcionalidade, não podendo ser insignificante a ponto de não cumprir com sua função penalizante, nem ser excessiva a ponto de desbordar da razão compensatória para a qual foi predisposta”. (STJ, REsp. nº 318379-MG. Min. Rel. Nancy Andrighi. J 20/09/01), dando-se parcial provimento ao recurso adesivo da autora quanto ao tema. [...]"

Dessa forma, considerando a gravidade da falha na prestação do serviço, o descaso com a consumidora, a aplicação da teoria do desvio produtivo e os parâmetros adotados por esta Corte, a majoração da indenização para R\$ 10.000,00 (dez mil reais) é medida que se impõe, por ser mais adequada, razoável e proporcional às peculiaridades do caso concreto.

Em suma, a apelação interposta pela autora comporta provimento, para o fim de majorar a indenização por danos morais para R\$ 10.000,00 (dez mil reais), mantidos os demais termos da r. sentença. Em consequência, a verba honorária de sucumbência fixada em primeiro grau em favor do patrono da autora deve ser mantida, pois já arbitrada de forma equitativa em valor que remunera adequadamente o trabalho realizado, não havendo que se falar, com fundamento no art. 85, § 11, do CPC, em honorários recursais em favor do recorrido, diante do provimento do recurso da apelante.

Ante o exposto, voto por **dar** provimento ao recurso.

Gustavo Santini Teodoro
Relator