



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000343241

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003311-62.2025.8.26.0565, da Comarca de São Caetano do Sul, em que é apelante BANCO BRADESCO S.A. - REPRESENTADO PELA AGÊNCIA Nº 3246, é apelada CLEUSA ANTONIA DE SOUZA SOUTO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 16ª Câmara de Direito Privado 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 COUTINHO DE ARRUDA (Presidente) E SIMÕES DE VERGUEIRO.

São Paulo, 15 de abril de 2026.

ALEXANDRE BATISTA ALVES

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



APELAÇÃO CÍVEL Nº 1003311-62.2025.8.26.0565

APELANTE: BANCO BRADESCO S/A

APELADA: CLEUSA ANTONIA DE SOUZA SOUTO

COMARCA: 01ª VARA CÍVEL DE SÃO CAETANO DO SUL

JUIZ(A) DE 1ª INSTÂNCIA: ÉRIKA RICCI

VOTO Nº 1.157

APELAÇÃO. Ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenizatória. Autora vítima de golpe por falso funcionário, com realização de compras indevidas no valor de R\$ 41.000,00. Falha na prestação do serviço caracterizada. Relação de consumo. Responsabilidade objetiva da instituição financeira. Fortuito interno. Transações atípicas em desacordo com o perfil da consumidora sem adoção de mecanismos de segurança eficazes. Inexistência de comprovação da regularidade das operações. Danos materiais devidos. Danos morais configurados. Indenização fixada em R\$ 5.000,00 mantida por adequação aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Sentença mantida. Recurso não provido.

Trata-se de recurso de apelação interposto em face da r. sentença de fls. 392/398, que julgou a ação procedente para (i) declarar a inexigibilidade das compras efetuadas no dia 13/01/2025, impugnadas pela autora, no valor total de R\$ 41.000,00, condenando o réu na devolução do referido valor à requerente; (ii) assim como ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00.

Em suas razões recursais, o banco apelante sustenta, em síntese, a inexistência de falha na prestação do serviço e a regularidade das transações, afirmando que elas foram realizadas mediante utilização das credenciais da autora, inclusive por tecnologia *contactless*. Aduz que não pode ser responsabilizado por atos de terceiros, configurando hipótese de fortuito externo, com culpa exclusiva da vítima. Argumenta, ainda, ausência de nexo causal e

impugna a condenação ao pagamento de danos materiais e morais, requerendo a reforma integral da sentença para julgar improcedentes os pedidos iniciais.

Recurso tempestivo, regularmente processado e preparado, com apresentação de contrarrazões às fls. 441/448.

É o relatório.

O recurso não merece provimento.

Trata-se de ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenizatória, segunda a qual relata a requerente, em síntese, que foi vítima de golpe praticado por terceiros que a induziram a acreditar que seria necessário acessar o aplicativo do banco a fim de evitar a contratação de um empréstimo no valor de R\$71.000,00, e que, mesmo tendo desconfiado, desligado a ligação e tomado providências junto ao banco para bloquear o cartão, foram realizadas duas compras que desconhece, totalizando um prejuízo de R\$ 41.000,00

Relata que registrou boletim de ocorrência (fls. 26/30) e ajuizou a presente demanda para buscar a recuperação dos valores subtraídos e indenização pelos danos morais sofridos.

Foi então proferida a r. sentença ora guerreada, que julgou a ação procedente para (i) declarar a inexigibilidade das compras efetuadas no dia 13/01/2025 impugnadas pela autora, no valor total de R\$ 41.000,00, condenando o réu na devolução do referido valor à requerente; (ii) assim como ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00.

Contra a r. sentença, apenas o requerido interpôs recurso, de modo que a controvérsia recursal se cinge à determinação da extensão da sua responsabilidade pelos fatos narrados.

Com efeito, é cediço que a matéria discutida na presente demanda se insere no âmbito das relações de consumo, razão pela qual deve observar as disposições da Lei nº 8.078/1990, considerando que o réu atua como fornecedor de serviços (art. 3º do CDC) e o autor, por sua vez, enquadra-se no conceito de consumidor (art. 2º do CDC), sujeitando-se, portanto, ao regime de responsabilidade objetiva previsto na legislação consumerista, que impõe o dever de reparar os danos decorrentes de falha na prestação do serviço, independentemente de culpa, bastando a demonstração do nexo causal entre a conduta e o prejuízo sofrido (art. 14 do CDC).

A propósito, o artigo 14, § 1º, do Código de Defesa do Consumidor estabelece que o serviço é considerado defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as

circunstâncias relevantes, entre as quais, o modo de seu fornecimento, o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam e a época em que foi fornecido.

No caso concreto, verifica-se que a autora foi vítima de golpe perpetrado por terceiro que se passou por funcionário oficial do requerido, o que culminou a realização de transações indevidas.

Diante desse cenário, e considerando que o banco apelante não comprovou a regularidade da contratação, impõe-se reconhecer a falha na prestação do serviço, apta a gerar o dever de indenizar pelos danos suportados.

Ao disponibilizar produtos e operações financeiras por meio de canais digitais, incumbe à instituição financeira o dever de adotar sistemas de segurança eficazes, capazes de detectar e impedir operações que destoem do padrão habitual de comportamento do consumidor, especialmente quanto aos valores, à frequência e à natureza das transações. A inexistência de procedimentos de verificação e validação de movimentações atípicas revela deficiência na prestação do serviço, ensejando a responsabilização objetiva da instituição pelos prejuízos daí decorrentes.

Destaca-se que fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias configuram hipótese de fortuito interno, por representarem risco inerente à própria atividade desempenhada pelas instituições financeiras. Tal orientação, inclusive, está em conformidade com a Súmula nº 479 do E. STJ: *“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”*.

Ademais, a jurisprudência deste E. TJSP há muito firmou entendimento, no Enunciado nº 14 da Seção de Direito Privado, reconhecendo que *“Na utilização do PIX, havendo prática de delito ou fraude por terceiros, em caso de fortuito interno, a instituição financeira responde pelas indenizações por danos materiais e morais quando evidenciada a **falha na prestação de serviços, falhas na segurança, bem como desrespeito ao perfil do correntista** aplicáveis as Súmulas nº 297 e 479, bem como a tese relativa ao tema repetitivo nº 466, todas do STJ”*.

No presente caso, diante do expressivo valor das compras impugnadas (R\$ 26.000,00 e R\$ 15.000,00), conduta que destoa do perfil da autora, competia à instituição financeira adotar medidas de segurança adequadas, capazes de identificar a anormalidade das operações e impedir sua concretização.

Como bem destacado pelo juízo *a quo*: *“Na hipótese vertente, a culpa do réu restou aprofundada pela sua falta de controle sobre*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

operações absolutamente estranhas à rotina da autora. Ressalte-se que, o ocorrido é totalmente fora do perfil do cliente, confirmando, portanto, a falha na prestação dos serviços” (fl. 397).

Além disso, o apelante nem sequer comprovou que a contratação realmente foi realizada por meio *contactless*, mediante a confirmação por senha, tendo juntado apenas prints sistêmicos que, isoladamente, não são suficientes para embasar suas alegações.

Desse modo, tendo em vista que o réu permaneceu inerte quanto às transações fraudulentas, tendo deixado de proceder com o bloqueio imediato ou, ao menos, com a suspensão das operações até a confirmação pela consumidora, foi acertado o reconhecimento da responsabilidade do apelante, nos termos da Súmula nº 479 do E. STJ e do Enunciado nº 14 deste Col. TJSP.

Assim, a restituição do valor de R\$ 41.000,00 mostra-se de rigor, uma vez comprovada a indevida cobrança e o efetivo prejuízo suportado pela autora.

Também é evidente a configuração dos danos morais indenizáveis no caso. O autor lavrou boletim de ocorrência e teve que ajuizar a presente demanda para buscar a reversão da situação narrada, situação que extravasa a esfera dos meros aborrecimentos, tendo havido a perda útil de seu tempo, conforme a teoria do desvio produtivo, o que configura dano moral indenizável e justifica a condenação do banco apelante.

O arbitramento da indenização deve observar sua dupla finalidade, compensando o sofrimento experimentado pela vítima e coibindo a reincidência da conduta lesiva por parte do ofensor. Ademais, o valor fixado deve guardar adequada proporcionalidade com a natureza e a gravidade do ato ilícito, bem como com a intensidade da repercussão subjetiva do evento na esfera pessoal da vítima, considerando a condição econômica das partes envolvidas, a fim de assegurar a razoabilidade na fixação do montante indenizatório.

Desse modo, considerando as particularidades do caso concreto, o valor de R\$ 5.000,00 fixado a título de indenização pelos danos morais pela r. sentença se mostra adequado para compensar os transtornos experimentados, observando os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, sem ensejar enriquecimento indevido da parte requerente.

É nesse sentido o entendimento desta C. Câmara:

APELAÇÃO CÍVEL – Fraude bancária – Ação

indenizatória – Sentença de procedência – Inconformismo do banco réu. Legitimidade passiva evidenciada. Legitimidade que deve ser apurada de acordo com os fatos descritos na inicial, na qual houve imputação ao banco réu da responsabilidade pela fraude bancária descrita na inicial. Aplicação da teoria da asserção. Golpe de estelionato bancário (falso funcionário) ocorrido no interior de agência bancária do réu - Vítima, idosa, induzida por falso atendente, que se passou por funcionário do banco, a realizar transferência de R\$ 48.000,00 (quarenta e oito mil reais) de sua conta corrente para conta de terceiro ("laranja") na mesma instituição. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor e da Súmula nº 297, do C. Superior Tribunal de Justiça. Inversão do ônus da prova, nos termos do artigo 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor. Instituição financeira ré que tem o dever de zelar pela segurança das operações bancárias realizadas por seus clientes, sobretudo no ambiente de autoatendimento, prevenindo fraudes e delitos de terceiros. Relatório de investigação policial que descreve, com riqueza de detalhes, o modus operandi de organização criminosa especializada na prática de golpes contra idosos em agências do réu, evidenciando a vulnerabilidade do sistema de vigilância e segurança. Fortuito interno caracterizado. Falha na prestação dos serviços configurada. Dano material comprovado. Dano moral caracterizado. Teoria do desvio produtivo do consumidor. Rejeição na esfera administrativa que obrigou o consumidor a ajuizar ação para resolver problema ao qual não deu causa – **Indenização arbitrada na sentença no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), em observância às particularidades do caso concreto. Sentença mantida – Recurso não provido (16ª Câmara de Direito Privado; Apelação Cível nº 1053564-71.2024.8.26.0506; Rel. Des. Daniela Menegatti Milano; j. 18/08/2025 – g.n.)**

RECURSO DE APELAÇÃO INTERPOSTO CONTRA R. SENTENÇA PELA QUAL FOI JULGADA PROCEDENTE AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS. PRELIMINAR DE ILEGITIMIDADE PASSIVA – RELAÇÃO DE CONSUMO – DEMANDADO QUE DEVE RESPONDER POR

EVENTUAIS IRREGULARIDADES – PRELIMINAR AFASTADA. ALEGAÇÃO DE INCORREÇÃO, COM PEDIDO DE REFORMA – INDEVIDA MOVIMENTAÇÃO DE CONTA CORRENTE POR TERCEIRA PESSOA, O QUE SE DEU APÓS O FURTO DO APARELHO CELULAR PERTENCENTE AO RECORRIDO - APLICAÇÃO DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR – **FRAUDE PERPETRADA POR TERCEIROS QUE OBTIVERAM ÊXITO NA UTILIZAÇÃO DE "PIX" DA ORDEM TOTAL DE R\$ 65.000,00 (SESSENTA E CINCO MIL REAIS) - RESPONSABILIDADE DO BANCO DEMANDADO, DIANTE DA FALHA DE SEU SISTEMA DE SEGURANÇA - SITUAÇÃO QUE EVIDENCIA A INSEGURANÇA, DESCONFORTO, ASSIM COMO EFETIVA VIOLAÇÃO DE INFORMAÇÕES DO CONSUMIDOR, O QUE SE DEU PELOS SERVIÇOS PRESTADOS SEM ADEQUADO MONITORAMENTO, POIS NÃO ATENDERAM AS EXPECTATIVAS NECESSÁRIAS AO CUMPRIMENTO DA OBRIGAÇÃO CONTRATUAL ASSUMIDA – QUEBRA DE CONFIANÇA NO RELACIONAMENTO – FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO – DANO MORAL PRESENTE – COMPENSAÇÃO MORAL FIXADA EM R\$ 5.000,00, IMPORTE DA COMPENSAÇÃO QUE SE MOSTROU ADEQUADO EM RELAÇÃO AO CASO QUE SE TEM EM DESATE – MANUTENÇÃO DA R. SENTENÇA COMO PROFERIDA - REAPRECIÇÃO PORMENORIZADA DA R. SENTENÇA QUE IMPLICARÁ EM DESNECESSÁRIA REPETIÇÃO DOS ADEQUADOS FUNDAMENTOS DO PENSAMENTO COMO ADOTADO PELO JUÍZO – SIMPLES RATIFICAÇÃO DOS LIMITES DEFINIDOS PELA R. DECISÃO DE 1º GRAU, PORQUE SE MOSTRA MAIS QUE SUFICIENTEMENTE MOTIVADA, E BEM CALCADA EM PROVAS - RECURSO NÃO PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1001299-80.2024.8.26.0219; Relator (a): Simões de Vergueiro; Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Foro de Guararema - Vara Única; Data do Julgamento: 30/01/2026; Data de Registro: 02/02/2026 – g.n.)**



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Neste contexto, não tendo o apelante logrado êxito em demonstrar a inexistência de defeito do serviço, tampouco a culpa exclusiva da consumidora ou de terceiro em termos aptos a romper o nexos causal, de rigor a manutenção da r. sentença por seus próprios termos.

Para evitar embargos de declaração, ressalto que “*o julgador não está obrigado a responder a todas as questões suscitadas pelas partes, quando já tenha encontrado motivo suficiente para proferir a decisão*” (STJ, EDCI no Mandado de Segurança nº 21315-DF, Relatora Diva Malerbi, Primeira Seção, Data do Julgamento: 08/06/2016).

Por fim, sedimentado entendimento de que o julgador não está obrigado a mencionar todos os dispositivos legais ou constitucionais para fins de prequestionamento, reputa-se prequestionada toda a matéria e as disposições legais invocadas pelas partes, ainda que não expressamente mencionadas na presente decisão.

Quanto aos honorários recursais, sob Tema Repetitivo 1059 (REsp 1.865.553/PR, 1.865.223/SC e 1.864.633/RS), formou-se a seguinte tese de eficácia vinculante: “*A majoração dos honorários de sucumbência prevista no art. 85, § 11, do CPC pressupõe que o recurso tenha sido integralmente desprovido ou não conhecido pelo tribunal, monocraticamente ou pelo órgão colegiado competente. Não se aplica o art. 85, § 11, do CPC em caso de provimento total ou parcial do recurso, ainda que mínima a alteração do resultado do julgamento e limitada a consectários da condenação*”. Por tal razão, majoro os honorários sucumbenciais em favor da autora para 15%.

Ante o exposto, voto por **NEGAR PROVIMENTO** ao recurso.

ALEXANDRE BATISTA ALVES

Relator