



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000037532

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003398-45.2024.8.26.0438, da Comarca de Penápolis, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelada ANA MARIA ALVES PETILIO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto da relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores SOUZA NERY (Presidente sem voto), VALÉRIA LONGOBARDI E OLAVO SÁ.

São Paulo, 2 de fevereiro de 2026.

REGINA APARECIDA CARO GONÇALVES

Relatora

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1003398-45.2024.8.26.0438

Apelante: Banco Bradesco S/A.

Apelado(a): Ana Maria Alves Petilio

Juiz(a) de Direito: Dr(a). Kerla Karen Ramalho de Castilho Magrini

Voto nº 4116/au

Ementa. DIREITO DO CONSUMIDOR. CONTRATOS DE CONSUMO. BANCÁRIOS. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. TRANSFERÊNCIAS VIA PIX DA CONTA DA AUTORA. NEGATIVA QUANTO A SUA REALIZAÇÃO. NÃO DEMONSTRADA A REGULARIDADE DAS OPERAÇÕES PELO REQUERIDO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. FORTUITO INTERNO. DEVOUÇÃO DOS VALORES QUE SE IMPÕE. SENTENÇA MANTIDA POR SEUS PRÓPRIOS FUNDAMENTOS (ART. 252 DO RI/TJSP). DESPROVIMENTO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação cível objetivando a reforma de sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos.

II. QUESTÕES EM DISCUSSÃO

2. As questões em discussão consistem em saber se (i) a autora realizou as transferências via Pix impugnadas na inicial; (ii) lhe devem ser restituídos os respectivos valores.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. Não demonstrada a regularidade das transferências via Pix, nem indícios de que a autora tenha delas participado. Ônus da prova que competia ao requerido.

4. A responsabilidade das instituições financeiras é objetiva, nos termos do art. 14 do CDC e da Súmula 479 do STJ, devendo responder pelos danos decorrentes de fortuito interno vinculado às fraudes em operações bancárias. Devolução dos valores indevidamente transferidos é medida que se impõe.

IV. DISPOSITIVO

5. Apelação cível conhecida e desprovida.

Dispositivo relevante citado: CPC, arts. 85, §11 e 1012, caput, §1º; RI/TJSP, art. 252; CDC, arts. 6º, VIII e 14.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Tema 1306, Súmula 479; TJSP, Apelação cível 1039020-98.2024.8.26.0564, Apelação cível 1005762-18.2024.8.26.0073.

Trata-se de apelação interposta em face da respeitável sentença, cujo relatório ora se adota, que julgou parcialmente procedente a pretensão da parte autora para condenar o requerido a ressarcir à autora o prejuízo material experimentado em razão dos Pix impugnados na inicial, no total de R\$ 11.550,36 (onze mil, quinhentos e cinquenta reais e trinta e seis centavos), com correção monetária pela tabela prática do TJSP, desde a data das transações, e de juros de mora de 1% ao mês, desde a citação. Pela sucumbência, condenou o requerido ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor atualizado da causa, nos termos do artigo 85, § 2º, do CPC (fls. 38/42).

Recorre a parte requerida, pleiteando inicialmente a concessão de efeito suspensivo ao recurso. No mais, alega, em síntese, que as transações impugnadas foram realizadas mediante autenticações válidas, ou seja, com a utilização de senhas e Token, ambos de posse e conhecimento exclusivos do autor. Não houve qualquer falha sistêmica. Os atos praticados são legítimos. Inexistem provas dos fatos alegados na inicial. Toda sua atuação esteve pautada no exercício regular de direito. Há culpa exclusiva da autora na hipótese dos autos. Deve ser determinada a compensação dos valores creditados em conta com aqueles devidos em razão de eventual condenação. Descabida, por fim, a restituição de valores. Requer, portanto, a reforma da sentença, a fim de que os pedidos sejam julgados improcedentes (fls. 45/52).

Foram apresentadas contrarrazões (fls. 57/62), o recurso é tempestivo e há comprovação do preparo e não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Inicialmente, no tocante ao pedido de atribuição de efeito suspensivo ao recurso, este não merece acolhida.

Isto porque o artigo 1.012, caput, do CPC estabelece que a apelação terá efeito suspensivo, e não se está diante de nenhuma das hipóteses do parágrafo 1º, do referido dispositivo (*I - homologa divisão ou demarcação de terras; II - condena a pagar alimentos; III - extingue sem resolução do mérito ou julga improcedentes os embargos do executado; IV - julga procedente o pedido de*

instituição de arbitragem; V - confirma, concede ou revoga tutela provisória; VI - decreta a interdição.)

No mais, pretende a autora o ressarcimento dos Pix efetivados fraudulentamente de sua conta, no valor total de R\$ 11.550,36, bem como a condenação do requerido ao pagamento de indenização por danos morais.

Os pedidos foram julgados parcialmente procedentes.

Em face desse *decisum*, insurge-se o requerido.

Adentrando ao mérito, a i. Magistrada sentenciante bem indicou as razões pelas quais concluiu serem irregulares as transferências via Pix efetivadas na conta da autora.

Quanto à fundamentação por referência, ressalte-se que o STJ recentemente fixou a seguinte tese no julgamento do Tema 1306: *1. A técnica da fundamentação por referência (per relacione) é permitida desde que o julgador, ao reproduzir trechos de decisão anterior (documentos e/ou pareceres) como razões de decidir, enfrente, ainda que de forma sucinta, as novas questões relevantes para o julgamento do processo, dispensada a análise pormenorizada de cada uma das alegações ou provas. 2. O § 3º. do artigo 1.021, do CPC não impede a reprodução dos fundamentos da decisão agravada como razões de decidir pela negativa de provimento de agravo interno quando a parte deixa de apresentar argumento novo para ser apreciado pelo colegiado.*

Nesse passo, a fim de evitar repetições desnecessárias, ratifica-se a r. sentença por seus próprios e bem deduzidos fundamentos, nos termos do art. 252 do Regimento Interno deste E. Tribunal de Justiça (*Nos recursos em geral, o relator poderá limitar-se a ratificar os fundamentos da decisão recorrida, quando, suficientemente motivada, houver de mantê-la*), como segue:

Trata-se de ação em que a parte autora pretende a reparação por danos materiais e indenização por danos morais, em razão de alegada invasão de sua conta bancária, com a realização de pix à sua revelia e sem sua autorização.

O pedido é parcialmente procedente.

A requerida, mesmo devidamente citada (fls. 31), não apresentou contestação, de modo que é imperativo o reconhecimento da revelia,

entre os quais a presunção de veracidade dos fatos alegados na inicial, na forma do artigo 344 do Código de Processo Civil.

Ora, dentre os efeitos da revelia está aquele de presumir-se verdadeiros os fatos alegados na inicial. No caso, oportunizado à parte ré a produção de sua defesa, deixou ela de demonstrar a existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do autor (art. 373, inciso II do CPC).

A parte autora relata que, ao receber uma ligação de um suposto funcionário do banco que haveria uma transação via Pix em análise, desconfiou de que poderia ser golpe e desligou e, logo após, ao tentar abrir o aplicativo do banco, não conseguiu, uma vez que estava bloqueado. Contatou o serviço de atendimento da instituição e foi informada de que havia duas transferências em valores altos de sua conta. Registrou de imediato um boletim de ocorrência.

Analizando os documentos apresentados pela parte autora, no dia 07/03/2024 houve transferências seguidas via PIX no valor de R\$ 6.800,00 e de R\$ 4.750,36 de sua conta em nome de uma mesma pessoa em que a parte autora alega desconhecer a transação (fls. 18).

Verifico que tal afirmação se tornou incontroversa, visto que, em seguida ao fato, registrou boletim de ocorrência para resguardar seus direitos, conforme fls. 14/15.

As alegações da parte autora se tornaram verossímeis, posto que o ônus da prova da regularidade das operações, ora impugnadas pela autora, eram da ré (CPC/2015, art. 373, II).

Dessa forma, as informações da parte autora protegidas pelo sigilo bancário, relativamente à conta bancária que ela possuía, partiram do defeito de serviço e culpa do réu que restaram configurados no que concerne às operações indevidas, visto que não agiu com a diligência necessária na prestação de seus serviços, permitindo a realização de transações fraudulentas na conta corrente da parte autora. Ademais, os valores foram expressivos e fora do perfil da correntista, conforme se denota do extrato apresentado às fls 18 em que antes do ocorrido, as transações eram inferiores a R\$ 100,00.

Conclui-se que, a instituição, ao se deparar com a

transferência de valor fora do padrão usual da correntista, deveria de pronto e por cautela ter tomado providências para evitar prejuízos à cliente, tendo em vista que é sabido que as instituições possuem setores de identificação especializados em detecção de operações suspeitas, não se cogitando, no presente caso, culpa da vítima.

Desta feita, não comprovando a parte ré que as transações impugnadas foram realizadas pelo autor ou por terceiro autorizado, devem os valores indevidamente transferidos serem ressarcidos.

Acrescente-se que, por se tratar de relação de consumo, aplicam-se as normas do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90), notadamente a hipótese de inversão do ônus da prova (art. 6º, VIII), de modo que incumbia ao requerido provar a regularidade das operações impugnadas, porquanto evidenciada a hipossuficiência do consumidor para produzi-la (prova negativa de difícil produção), o que não ocorreu no caso dos autos.

Demonstrada a falha na prestação do serviço e ausente qualquer indício de participação da autora, impõe-se a responsabilização da parte requerida, a teor do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor (*O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação de serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre a fruição e risco*). (destaquei)

A jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça é pacífica ao reconhecer a responsabilidade objetiva dos bancos por danos decorrentes de fraudes ou delitos praticados por terceiros, conforme consolidado na Súmula 479, que estabelece: “*As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros (...), porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno*”.

Nesse contexto, o requerido deve restituir à autora os valores transferidos fraudulentamente de sua conta.

Por fim, não há que se falar em compensação de quaisquer valores, porquanto nada foi creditado em aludida conta, mas sim dela

desviado.

Sobre a matéria, confirmam-se os julgados deste Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau:

*APELAÇÃO. DIREITO BANCÁRIO. OPERAÇÕES FRAUDULENTAS. PARTE AUTORA IDOSA (71 ANOS). FALHA NO SISTEMA DE SEGURANÇA BANCÁRIO. AUTORIZAÇÃO DE 32 (TRINTA E DUAS) TRANSFERÊNCIAS SEQUENCIAIS VIA PIX PARA TERCEIROS DESCONHECIDOS. CONTRATAÇÃO DE 5 (CINCO) EMPRÉSTIMOS CONSIGNADOS SEM COMUNICAÇÃO À PARTE AUTORA OU TRAVA SISTÊMICA DE SEGURANÇA. RESTITUIÇÃO DOBRADA DAS PARCELAS DESCONTADAS DOS EMPRÉSTIMOS CORRETAMENTE DETERMINADA. AUSÊNCIA DE INDÍCIOS DE CULPA CONCORRENTE DA PARTE AUTORA. DANO MORAL NÃO VERIFICADO. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. I. CASO EM EXAME. (...) III. RAZÕES DE DECIDIR. **As operações impugnadas, consistindo em 32 transferências PIX e 5 empréstimos, foram realizadas de forma fraudulenta, sem qualquer indício de participação da parte autora. A falha de segurança do serviço bancário é evidente, pois não foram adotados mecanismos preventivos, como bloqueio temporário ou validação adicional. A responsabilidade objetiva do banco é configurada pela falha de segurança, conforme Súmula 479 do STJ. A restituição em dobro é cabível, conforme art. 42, parágrafo único, do CDC, pois a cobrança indevida contraria a boa-fé objetiva. Inexiste dano moral configurado e passível de reparação. IV. DISPOSITIVO E TESE. Recurso parcialmente provido para afastar a reparação por danos morais, mantendo-se a restituição dobrada das parcelas descontadas. Teses de julgamento: 1. Responsabilidade objetiva do banco por falha de segurança. 2. Restituição em dobro de valores indevidamente cobrados. 3. Ausência de dano moral indenizável, pois não houve negativação do nome ou ofensa à honra da parte autora. Legislação Citada: Art. 14, CDC; Art. 42, parágrafo único, CDC; Art. 373, II, CPC; Art. 945, CC. Jurisprudência Citada: STJ, EAREsp 600.663/RS, Rel. Min. Maria Thereza de Assis Moura, Rel. para acórdão Min. Herman Benjamin, Corte Especial, Dje de 30.3.2021. STJ, AgInt no AREsp n. 1.999.359/RJ, Rel. Min. Humberto Martins, Terceira Turma, julgado em 9/10/2023, DJe de 16/10/2023. STJ, EDcl no AgInt no***



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

AResp n. 2.393.261/BA, Rel. Min. Maria Isabel Gallotti, Quarta Turma, julgado em 9/9/2024, DJe de 12/9/2024. (TJSP; Apelação Cível 1039020-98.2024.8.26.0564; Relator (a): Thomaz Carvalhaes Ferreira; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VIII (Direito Privado 2); Foro de São Bernardo do Campo - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 05/12/2025; Data de Registro: 05/12/2025)

DIREITO DO CONSUMIDOR E BANCÁRIO. APELAÇÃO CÍVEL. FRAUDE ELETRÔNICA. CONTRATAÇÕES E TRANSFERÊNCIAS VIA PIX NÃO RECONHECIDAS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. DANOS MATERIAIS E MORAIS CONFIGURADOS. MANUTENÇÃO DA SENTENÇA. RECURSO DESPROVIDO. (...)III. RAZÕES DE DECIDIR: (i.) A relação jurídica entre as partes é de consumo, nos termos dos arts. 2º e 3º do CDC, aplicando-se a Súmula nº 297 do STJ, que reconhece a incidência do Código de Defesa do Consumidor às instituições financeiras; (ii.) constatada a negativa da autora quanto à realização das operações, incumbia ao banco o ônus de comprovar a regularidade das contratações, conforme os arts. 6º, VIII, do CDC e 373, §1º, do CPC; (iii.) os elementos probatórios – em especial os extratos que revelam operações concentradas em intervalo de dois minutos e remessas sequenciais via PIX – indicam a ocorrência de fraude perpetrada por terceiro, sem prova de anuência ou autenticação válida da consumidora; (iv.) a instituição financeira não demonstrou que as contratações foram realizadas a partir de qual dispositivo, rede ou biometria da autora, nem que havia sistema eficaz de detecção de transações atípicas, descumprindo seu dever de segurança; (v.) a Resolução BCB nº 1/2020 impõe aos bancos o dever de monitorar o perfil transacional de seus clientes e de bloquear operações que destoem desse padrão, o que não foi observado; (vi.) o STJ consolidou o entendimento de que o dever de segurança abrange também a integridade patrimonial do consumidor, sendo objetiva a responsabilidade das instituições financeiras por fraudes internas (STJ, REsp 2.052.228/DF, Rel. Min. Nancy Andrighi, 12/09/2023; REsp 1.995.458/SP, Rel. Min. Nancy Andrighi, 09/08/2022); (vii.) à luz da Súmula 479 do STJ, as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos decorrentes de fortuito interno relativo a fraudes em operações bancárias; e (viii.) o desconto indevido em benefício



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

prevenciário, que privou a autora de parte substancial de seus rendimentos, configura dano moral presumido, sendo adequado o valor de R\$ 5.000,00 fixado a título de reparação, em observância aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade. IV. DISPOSITIVO E TESE: Recurso desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1005762-18.2024.8.26.0073; Relator (a): Marcia Rezende Barbosa de Oliveira; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VII (Direito Privado 2); Foro de Avaré - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 03/12/2025; Data de Registro: 03/12/2025)

Ante o exposto, voto por **NEGAR PROVIMENTO** ao recurso, majorando os honorários, na forma do art. 85, §11, do CPC, para 12% sobre o valor atualizado da causa, observada a gratuidade da justiça.

Regina Aparecida Caro Gonçalves
Relatora