



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000018644

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004091-63.2025.8.26.0577, da Comarca de São José dos Campos, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelado JOSE OSVALDO DE ALMEIDA.

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: **Negaram 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), FABIANA CALIL CANFOUR DE ALMEIDA E GUSTAVO SANTINI TEODORO.

São Paulo, 28 de janeiro de 2026.

JOÃO JOSÉ CUSTODIO DA SILVEIRA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Voto nº 1004091632025

APELAÇÃO CÍVEL. RESPONSABILIDADE CIVIL BANCÁRIA. FRAUDE EM CARTÃO DE CRÉDITO. TRANSAÇÕES DESTOANTES DO PERFIL DO CONSUMIDOR. CONTA BLOQUEADA POR RISCO DE GOLPE. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. DANOS MATERIAIS CONFIGURADOS. RECURSO DESPROVIDO.

1. A instituição financeira responde objetivamente por fraudes perpetradas por terceiros quando as transações contestadas destoam do padrão de consumo do cliente, evidenciando falha nos mecanismos de segurança e monitoramento, especialmente após comunicação expressa de tentativa de golpe.

2. O bloqueio da conta corrente por risco de fraude, seguido da autorização de múltiplas transações atípicas no cartão de crédito vinculado à mesma conta, em curto intervalo de tempo, com valores elevados e em localidade diversa da habitual, caracteriza defeito grave na prestação do serviço bancário.

3. A responsabilidade da instituição financeira não se afasta pelo simples uso de cartão físico e senha pessoal quando evidenciada a insuficiência dos sistemas de detecção e bloqueio de operações fraudulentas, configurando fortuito interno inerente ao risco da atividade.

4. Comprovado o dano material decorrente das operações fraudulentas impugnadas, é devida a restituição simples dos valores indevidamente cobrados, com correção monetária e juros de mora desde a citação.

Trata-se de apelação interposta contra sentença (fls. 303-308), cujo relatório se adota, que julgou parcialmente procedentes os pedidos iniciais, declarando a inexigibilidade dos débitos lançados na fatura do cartão de crédito do autor, decorrentes de operações fraudulentas, e condenando o réu ao reembolso dos valores pagos indevidamente, afastando, contudo, o pedido de indenização por danos morais.

Sustentam as razões recursais (fls. 312-319) que a respeitável sentença merece reforma porque: (1) a petição inicial seria inepta por contradição entre narrativa e pedidos; (2) não houve falha na prestação de serviços, pois as transações foram realizadas com cartão físico e senha pessoal do titular; (3) inexistente nexos causal entre a conduta do banco e os alegados danos; (4) o crédito em confiança concedido administrativamente não implica reconhecimento de ilicitude; (5) o Apelado não comprovou os danos materiais suportados e

o ônus da prova lhe incumbia; (6) a Apelante agiu em exercício regular de direito, sem culpa ou dolo.

Foram oferecidas contrarrazões a fls. 325-339.

Breve, o relato.

Tempestivo e preparado, o recurso merece trânsito, mas não provimento, devendo prevalecer o judicioso entendimento adotado na respeitável sentença.

Preliminar de inépcia da petição inicial.

A petição inicial (fls. 1-15 dos autos) atende plenamente aos requisitos do art. 319 do CPC, apresentando de forma clara e coerente os fatos constitutivos do direito alegado. O autor narrou ter sido vítima de fraude bancária, com lançamento de débitos indevidos em seu cartão de crédito (fls. 3-4), apesar de a conta corrente ter sido bloqueada por risco de golpe (fl. 2). Formulou pedidos certos e determinados, compatíveis com a causa de pedir: declaração de inexigibilidade dos débitos, restituição de valores e indenização por danos morais.

A circunstância de o pedido de danos morais ter sido julgado improcedente não torna a inicial inepta, mas apenas demonstra que o juízo examinou os pedidos à luz do direito aplicável e das provas produzidas. A alegada contradição entre narrativa e pedidos é artificial e não encontra respaldo nos autos. O réu compreendeu perfeitamente a causa de pedir, tanto que apresentou contestação enfrentando todos os pontos, o que evidencia a aptidão da exordial para viabilizar o pleno exercício do contraditório e da ampla defesa. Precedentes:

(1) “APELAÇÃO – CONTRATO BANCÁRIO – DECLARAÇÃO DE INEXIGIBILIDADE CUMULADA COM REPETIÇÃO DE INDÉBITO E DANO MORAL - CARTÃO DE CRÉDITO COM MARGEM CONSIGNÁVEL - PARCIAL PROCEDÊNCIA – INCOMFORMISMO DAS PARTES – ACOLHIMENTO – [...] Pedido certo e determinado formulado na inicial, devendo ser afastado o reconhecimento de inépcia – [...]” (TJSP; Apelação Cível 1037358-28.2023.8.26.0405; Relator (a): Alexandre Coelho; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2); Foro de Osasco - 8ª Vara Cível; Data do Julgamento: 26/10/2024; Data de Registro: 26/10/2024).

(2) “APELAÇÃO CÍVEL. CONTRATO BANCÁRIO. DECLARATÓRIA DE

INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. CARTÃO DE CRÉDITO CONSIGNADO – RMC. Autor não reconhece a contratação. Decisão a determinar a emenda da petição inicial para apresentação do contrato de empréstimo consignado. Sentença de extinção sem julgamento do mérito, por inépcia da inicial. Artigo 485, I, do Código de Processo Civil. Insurgência do autor. Recurso do autor. Acolhimento. [...] No caso em apreço, presente o interesse processual do autor, alega não ter realizado a contratação e busca a condenação da ré à restituição de valores e ao pagamento de indenização por dano moral. É o quanto basta para o regular prosseguimento do feito. Ônus probatório que recai sobre o réu. O pedido formulado é intrínseco ao provimento jurisdicional pretendido, qual seja, a declaração de inexigibilidade do contrato, que perpassa pela aferição da existência comprovada e da higidez da pactuação, encargo atribuído ao réu. Sentença afastada. Causa não madura para julgamento. Determinação de retorno dos autos para prosseguimento da fase instrutória. Recurso do autor provido, com determinação.” (TJSP; Apelação Cível 1003158-85.2024.8.26.0590; Relator (a): Inah de Lemos e Silva Machado; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2); Foro de São Vicente - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 22/10/2025; Data de Registro: 22/10/2025).

Falha na prestação do serviço e responsabilidade objetiva.

Cuidando-se de relação de consumo, aplica-se o regime de responsabilidade objetiva previsto no art. 14 do CDC, que somente é afastado mediante prova de que o defeito inexistiu ou que houve culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros.

No caso concreto, restou demonstrado que o autor comunicou à instituição financeira a tentativa de golpe (BO a fls. 16-17), tendo sua conta corrente sido bloqueada (fl. 2 da inicial). Não obstante, o cartão de crédito vinculado à mesma conta permaneceu ativo, possibilitando que fraudadores realizassem múltiplas compras em curtíssimo intervalo de tempo, entre 30/08 e 02/09/2024, totalizando valor expressivo (R\$ 85.926,04, conforme fl. 4).

As transações impugnadas (listadas na fatura, fl. 33) apresentam características evidentemente atípicas em relação ao perfil de consumo do autor: valores elevados, concentração temporal e localização geográfica diversa da habitual.

Tais elementos deveriam ter acionado os mecanismos de segurança da instituição financeira, especialmente considerando o alerta prévio fornecido pelo próprio

consumidor. A falha sistêmica é manifesta: bloqueou-se a conta corrente, mas manteve-se ativo o cartão a ela vinculado, permitindo-se operações completamente destoantes do padrão do cliente, sem qualquer conferência adicional ou contato confirmatório. Precedentes:

(1) “APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. COMPRAS NÃO RECONHECIDAS. FRAUDE. CANCELAMENTO DO CARTÃO. AUSÊNCIA DE UTILIZAÇÃO POSTERIOR DO MEIO DE PAGAMENTO PELA CONSUMIDORA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DAS RÉS. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO CARACTERIZADA. DANO MORAL CONFIGURADO. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA MANTIDA. RECURSOS DESPROVIDOS. 1. Hipótese em que a consumidora foi vítima de fraude, realizando-se compras não reconhecidas em seu cartão de crédito, com posterior cancelamento do meio de pagamento. 2. A análise percuciente da prova realizada pelo juízo de origem demonstrou que, após o cancelamento do cartão por verificação de fraude, o meio de pagamento não foi mais utilizado pela consumidora, ainda que com nova numeração. 3. Responsabilidade objetiva da administradora de cartão de crédito, enquanto cedente do crédito e da cessionária, que encetou medidas tendentes à cobrança, nos termos do artigo 14 do CDC, pela falha na prestação de serviços. [...]” (TJSP; Apelação Cível 1015611-67.2023.8.26.0002; Relator (a): Luiz Fernando Cardoso Dal Poz; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VIII (Direito Privado 2); Foro Regional II - Santo Amaro - 12ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/11/2025; Data de Registro: 28/11/2025).

(2) “DIREITO DO CONSUMIDOR E PROCESSUAL CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. FRAUDE EM TRANSAÇÕES BANCÁRIAS. CARTÃO DE CRÉDITO CORPORATIVO. TRANSAÇÕES ATÍPICAS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. RESTITUIÇÃO DOS VALORES. MAJORAÇÃO DOS HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS. RECURSO DESPROVIDO. [...] As relações entre clientes e instituições financeiras são regidas pelo Código de Defesa do Consumidor, nos termos do artigo 2º e artigo 3º, § 2º, do CDC, e da Súmula 297 do STJ. A responsabilidade dos bancos por fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias configura-se como responsabilidade objetiva, conforme artigo 14 do CDC e Súmula 479 do STJ, salvo se comprovada a culpa exclusiva do consumidor. As transações fraudulentas destoam do perfil de gastos da autora, ocorreram em valores elevados e em curto espaço de tempo, sem qualquer alerta ou bloqueio pela instituição financeira, caracterizando falha na prestação do

serviço. A ausência de mecanismos eficazes de segurança e monitoramento por parte da instituição financeira evidencia fortuito interno, que não exclui sua responsabilidade pela restituição dos valores indevidamente debitados. [...]"

(TJSP; Apelação Cível 1025144-43.2023.8.26.0554; Relator (a): Domingos de Siqueira Frascino; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Santo André - 9ª Vara Cível; Data do Julgamento: 07/02/2025; Data de Registro: 07/02/2025).

Uso de cartão e senha não exclui a responsabilidade do banco e ônus da prova.

O argumento de que as transações foram realizadas com o cartão físico e a senha pessoal do autor não tem o condão de afastar a responsabilidade da instituição financeira (fl. 316). Nas fraudes perpetradas mediante o chamado "golpe da central", os criminosos, valendo-se de artilagem elaborado, conseguem obter as informações sigilosas da vítima, inclusive senha e dados do cartão.

A participação da instituição financeira por omissão contribui de maneira decisiva para o evento lesivo. Se o banco permite que operações atípicas e suspeitas se concretizem após alerta expresso do consumidor, falha na obrigação de segurança, fazendo exsurgir sua responsabilidade. É aplicável a teoria da justa distribuição dos ônus e bônus: auferindo vantagens das operações financeiras facilitadas, deve o banco arcar com os ônus de eventuais fraudes decorrentes.

Ainda sobre a tese recursal de que o ônus da prova caberia ao Apelado (fl. 317), é fundamental reafirmar que, tratando-se de relação de consumo e de fortuito interno (risco da atividade), cabia à instituição Apelante, e não ao consumidor (art. 6º, VIII, CDC), comprovar a regularidade da transação ou a culpa exclusiva da vítima para afastar o nexo causal, ônus do qual não se desincumbiu. A jurisprudência consolidada (Súmula 479/STJ) afasta expressamente o fortuito interno (como fraudes) como excludente de responsabilidade. Precedentes:

(1) "Direito do consumidor. Contratos de consumo. Bancários. Apelação cível. Cartão de crédito. Operação não reconhecida. Fraude. Responsabilidade objetiva do banco. Falha na prestação do serviço. Inaplicabilidade de fortuito externo. Inexigibilidade do débito. Sentença mantida por seus próprios fundamentos (art. 252 do RI/TJSP). Desprovimento. [...] 4. A relação jurídica entre as partes é de consumo, aplicando-se o CDC

(art. 3º) e Súmula 297 do STJ, que impõe ao fornecedor de serviços responsabilidade objetiva pelos danos decorrentes de falha na prestação do serviço (art. 14, caput e § 1º). 5. Incide a inversão do ônus da prova em favor do consumidor (art. 6º, VIII, do CDC), cabendo à instituição financeira demonstrar a regularidade da operação, o que não ocorreu nos autos. 6. A instituição financeira não juntou aos autos relatório de investigação interna nem documentos que comprovassem a regularidade da transação, limitando-se a alegações genéricas, insuficientes para afastar a presunção de fraude. 7. A fraude em transação eletrônica configura fortuito interno, de risco inerente à atividade bancária, incidindo a Súmula 479 do STJ, que atrai a responsabilidade do banco. 8. A operação contestada destoou do padrão de consumo do cliente, reforçando a caracterização da falha na segurança do serviço prestado pela instituição financeira. 9. A invocação da segurança da tecnologia de chip e senha não exime o banco de responsabilidade, pois não afasta a possibilidade de fraude cibernética e não comprova a legitimidade da transação. [...]” (TJSP; Apelação Cível 1005808-91.2022.8.26.0100; Relator (a): Regina Aparecida Caro Gonçalves; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2); Foro Central Cível - 25ª Vara Cível; Data do Julgamento: 02/10/2025; Data de Registro: 02/10/2025).

(2) “DIREITO PROCESSUAL CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C RESTITUIÇÃO DE VALORES E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. CARTÃO DE CRÉDITO. COMPRAS NÃO RECONHECIDAS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA E DA BANDEIRA DO CARTÃO. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. INEXIGIBILIDADE DOS VALORES E RESTITUIÇÃO DEVIDAMENTE DETERMINADAS. DANOS MORAIS NÃO CONFIGURADOS. RECURSOS DESPROVIDOS. [...] 3. A relação entre as partes é consumerista, aplicando-se as normas do CDC, conforme Súmula 297 do STJ. Além disso, a responsabilidade do banco réu é objetiva, nos termos da Súmula 479 do STJ. 4. No caso, a parte autora impugnou três compras realizadas com seu cartão de crédito em 20 e 21 de janeiro de 2022, todas no valor de R\$ 600,00. A inversão do ônus da prova foi aplicada, mas os requeridos não demonstraram a regularidade das transações impugnadas, limitando-se o banco a alegar o uso do cartão físico com chip e senha pessoal, o que, por si só, não comprova a regularidade das transações nem elide a responsabilidade da instituição financeira. 5. Constatou-se que as compras destoam do perfil de consumo do autor, sendo realizadas em valores atípicos, além de apresentarem padrão suspeito (duas transações idênticas no mesmo dia com intervalo de

poucos minutos). Tal fato deveria ter acionado os mecanismos de segurança do banco, que falhou em identificar e bloquear as transações. 6. A falha na prestação do serviço resta configurada, impondo-se a restituição dos valores impugnados, devidamente corrigidos e acrescidos de juros de mora. [...]” (TJSP; Apelação Cível 1001480-04.2022.8.26.0526; Relator (a): Rosana Santiso; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Salto - 2ª Vara; Data do Julgamento: 30/01/2025; Data de Registro: 30/01/2025).

Danos materiais comprovados e crédito em confiança.

O apelante alega que efetuou crédito em confiança (fl. 315), e que posteriormente relançou as cobranças por entender que as transações eram legítimas. Tal conduta, contudo, não afasta sua responsabilidade.

O crédito em confiança configura reconhecimento tácito da irregularidade das operações. O posterior relançamento dos valores, sob a alegação de que as transações seriam regulares, não encontra amparo na prova dos autos. Ao contrário, as circunstâncias fáticas demonstram inequivocamente a ocorrência de fraude: conta bloqueada por risco de golpe (fl.2), transações atípicas em sequência (fl.33), valores incompatíveis com a renda do autor, localização geográfica diversa.

A instituição financeira não logrou demonstrar a regularidade das operações contestadas, tampouco comprovou ter adotado medidas eficazes de segurança após a comunicação da tentativa de fraude. Assim, é devida a restituição simples dos valores indevidamente cobrados, conforme corretamente decidido na sentença recorrida.

A simples alegação genérica da instituição financeira de que as transações foram realizadas com cartão e senha não é suficiente para demonstrar conduta culposa do consumidor, especialmente quando este comunicou preventivamente a tentativa de fraude e teve sua conta bloqueada exatamente por esse motivo.

O ônus probatório de demonstrar eventual participação ou negligência do correntista competia ao banco, nos termos do art. 373, inciso II, do CPC, do qual não se desincumbiu. Inexistindo elementos que indiquem ter o autor fornecido voluntariamente seus dados aos estelionatários ou agido com imprudência, afasta-se qualquer possibilidade de concorrência de culpas, recaindo integralmente sobre a instituição financeira a responsabilidade pelos prejuízos materiais causados.

Precedente: “DIREITO CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. RELAÇÃO DE CONSUMO. EXTRAVIO DE CARTÃO BANCÁRIO. FRAUDE EM COMPRAS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. DANOS MATERIAIS E MORAIS. [...] Aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor às instituições financeiras, conforme Súmula 297 do STJ. Comprovação da fraude por meio de documentos e comunicações entre autor e banco, evidenciando compras não reconhecidas e bloqueios preventivos realizados pela própria instituição. Ausência de prova de que o autor tenha fornecido senha ou contribuído para a fraude. Configuração de falha na segurança dos serviços bancários, permitindo acesso indevido por terceiros. Responsabilidade objetiva da instituição financeira, conforme Súmula 479 do STJ e jurisprudência consolidada. (ii) Danos materiais devidamente comprovados, com pagamento referente à compra indevida. [...] Recurso desprovido.” (TJSP; Apelação Cível 1002724-71.2025.8.26.0005; Relator (a): Paulo Toledo; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Foro Regional V - São Miguel Paulista - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/10/2025; Data de Registro: 29/10/2025).

Termos em que se nega provimento ao recurso. Vencida a recorrente neste grau recursal e tendo sido fixados honorários advocatícios, ficam majorados em 5%, limitados a 20%, nos termos do art. 85, § 11, do CPC, observada gratuidade, se o caso.

Fica expressamente advertido que eventuais embargos declaratórios só serão admitidos quando houver inequívoca demonstração de omissão, obscuridade, ou contradição no julgado, requisito que será rigorosamente analisado para evitar a utilização do recurso com intuito exclusivamente infringente, cuja natureza de mera contrariedade com o resultado do julgamento atrairá incidência da multa prevista no art. 1.026, § 2º, CPC.

Isso porque o acórdão se dedicou a listar e analisar todos os argumentos apresentados de maneira individualizada, justamente para evitar embargos procrastinatórios e imprimir cumprimento à garantia de duração razoável do processo.

A análise criteriosa também se aplicará a embargos que não observarem entendimento e posicionamento decantado no E. STJ e alegarem necessidade de prequestionamento, já que não há qualquer exigência para que "o acórdão impugnado faça expressa referência ao dispositivo de lei tido como violado" (REsp n. 155.621/SP, Rel. Min. Sílvio de Figueiredo Teixeira).