



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

Registro: 2026.0000105400

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004815-81.2025.8.26.0152, da Comarca de Cotia, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelado GENILDO SANTOS DA SILVA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 12ª 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 JACOB VALENTE (Presidente) E ALEXANDRE DAVID Malfatti.

São Paulo, 19 de fevereiro de 2026.

MARCO PELEGRINI
Relator
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

VOTO Nº 14986

APELAÇÃO Nº 1004815-81.2025.8.26.0152 – Cotia

APELANTE: Banco Bradesco S/A

APELADO: Genildo Santos da Silva

JUÍZA: Renata Meirelles Pedreno

APELAÇÃO – Ação de indenização por danos materiais e morais – Falha na prestação de serviço bancário – Transações via PIX não reconhecidas pelo correntista.

Sentença de procedência, que condenou o réu à restituição dos valores transferidos indevidamente (R\$ 30.000,00) e ao pagamento de indenização por danos morais, no valor de R\$ 8.000,00 (oito mil reais).

Insurgência do réu, arguindo preliminar de ilegitimidade passiva e, no mérito, alegando culpa exclusiva da vítima ou de terceiros, regularidade das transações mediante uso de senha e inexistência de danos morais – Pretensão de reforma de decisão ou a redução do quantum indenizatório.

Razões de decidir – Preliminar de ilegitimidade passiva afastada - A instituição financeira integra a cadeia de consumo e responde pelos riscos da atividade – Mérito – Parte autora que foi surpreendida com a ocorrência de 06 (seis) transferências via PIX, totalizando R\$ 30.000,00, realizadas sequencialmente durante a madrugada, refugindo ao seu perfil de consumo – Réu que apresentou contestação intempestiva, operando-se os efeitos da revelia quanto à matéria fática – Responsabilidade da instituição financeira caracterizada – Ainda que, em um primeiro momento, as operações ora impugnadas tenham sido realizadas mediante o uso dos dados do requerente, não está afastada da instituição financeira a adoção de diligências para evitar sua consecução, mormente quando incompatíveis com a movimentação usual de seu correntista – Transferências que refugiram, por completo, ao perfil do consumidor em curto espaço de tempo – Irregularidade das operações reconhecida, sendo de rigor a devolução dos valores – Fortuito interno (Súmula 479 do STJ) – Danos morais configurados – A obrigação de indenizar pelos danos morais prescinde de prova do efetivo prejuízo, pois eles pertencem à categoria daqueles que emergem in re ipsa, isto é, aqueles cuja existência se presume de modo absoluto – Valor mantido em R\$ 8.000,00 (oito

mil reais), em prestígio aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, considerando a vultosa quantia subtraída e a desídia administrativa – Precedente desta Colenda Câmara.

Sentença mantida.

RECURSO DESPROVIDO.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a respeitável sentença de fls. 133/138, cujo relatório se adota, que julgou procedentes os pedidos formulados na ação de indenização por danos materiais e morais, para: 1) condenar o requerido a restituir ao autor o valor de R\$ 30.000,00 (trinta mil reais), com correção monetária desde a data das operações fraudulentas e juros de mora de 1% ao mês a partir da citação; 2) condenar o requerido ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 8.000,00 (oito mil reais), com correção monetária e juros de mora a partir da sentença, observando-se as alterações da Lei nº 14.905/2024 quanto aos índices aplicáveis. Sucumbente, o requerido foi condenado ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, fixados em 10% (dez por cento) sobre o valor total da condenação.

Insurge-se o requerido, Banco Bradesco S/A (fls. 142/160), alegando, preliminarmente, sua ilegitimidade passiva, sustentando atuar como mero agente financeiro. No mérito, aduz, em síntese: a) a inexistência de falha na prestação do serviço, alegando que as transações foram realizadas com uso de senha pessoal e dispositivos de segurança; b) a ocorrência de fortuito externo e culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, excludentes de responsabilidade (art. 14, § 3º, II, do CDC); c) a necessidade de reconhecimento de culpa concorrente; d) a inexistência de danos morais indenizáveis, tratando-se de mero dissabor; e) subsidiariamente, a redução do *quantum* indenizatório e a alteração do termo inicial dos juros de mora para a data do arbitramento.

Foram apresentadas contrarrazões pelo autor (fls. 166/173).

É o relatório.

Decide-se.

Presentes os pressupostos recursais da tempestividade e do preparo (fls. 161/165), recebe-se o recurso em seus regulares efeitos.

De proêmio, afasta-se a preliminar de **ilegitimidade passiva** arguida pelo banco apelante. A relação jurídica estabelecida entre as partes é de consumo e a fraude ocorreu no âmbito das operações bancárias geridas pela instituição financeira. O banco, ao disponibilizar o serviço de transferências eletrônicas (PIX/Internet Banking), auferiu lucros e assume os riscos inerentes à atividade, respondendo pela segurança das transações realizadas em sua plataforma. Portanto, é parte legítima para figurar no polo passivo da demanda que visa a reparação de danos decorrentes de falha na segurança desse serviço.

No mérito, trata-se de ação ajuizada por Genildo Santos da Silva em face do Banco Bradesco S/A. Narra o autor que, em 08/11/2024, foi

surpreendido com a realização de 06 (seis) transferências via PIX de sua conta poupança, no valor de R\$ 5.000,00 cada, totalizando R\$ 30.000,00, realizadas sequencialmente entre 02h48 e 04h16 da madrugada, em favor de terceiros desconhecidos ("PAGFAST"), operações estas não autorizadas.

Nesse contexto narrativo, destaca-se que ao caso em análise, são aplicáveis as normas principiológicas e cogentes da **Lei n. 8.078**, de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), concepção jurídica esposada pela **Súmula n. 297, do STJ**: "O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras."

Assim, havendo alegação do consumidor de que não contratou o serviço ou de que este não foi corretamente prestado, incumbe à instituição financeira provar a regularidade dos atos praticados, por força do disposto no **artigo 6º, VIII, do CDC**.

E da análise dos autos, **observa-se que o réu se limitou a alegar a regularidade das operações**, assinalando que, caso de fato um terceiro tenha realizado as transações contestadas, estas apenas foram possíveis porque ele teve acesso à senha pessoal do autor, não podendo a instituição financeira ser responsabilizada por referidas movimentações.

Todavia, conquanto não se olvide que as operações impugnadas tenham sido realizadas no ambiente digital da conta do autor, tal fato, por si só, não tem o condão de afastar a responsabilidade da instituição financeira, a qual, no caso, é objetiva.

O Superior Tribunal de Justiça, por ocasião do julgamento do Recurso Especial nº 1.450.434/SP¹, discorreu sobre a eventual responsabilização do prestador de serviços em semelhante situação de prática de crime, razão pela qual, com a devida vênia, passa-se a transcrever trecho do superior aresto:

"(...) 4. Nesse passo, como sabido, o CDC previu a responsabilidade objetiva do fornecedor pelo fato do serviço, fundada na teoria do risco da atividade, estabelecendo que "o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos" (art. 14), destacando que 'o serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes' (§ 1º).

Nessa linha de raciocínio, ainda que, em um primeiro momento, as operações ora impugnadas tenham sido realizadas mediante o uso dos dados do requerente, **não está afastada da instituição financeira a adoção de diligências para evitar sua consecução, mormente quando incompatíveis com a movimentação usual de seu correntista**.

¹ REsp nº 1.450.434/SP, 4ª Turma, Relator Ministro Luis Felipe Salomão, Dj 18.09.2018

Sobre o tema, vale citar trecho do acórdão proferido recentemente pelo Superior Tribunal de Justiça no Recurso Especial nº 2.052.228/DF²:

“9. Veja-se que, nas fraudes e nos golpes de engenharia social, geralmente são efetuadas diversas operações em sequência, num curto intervalo de tempo e em valores elevados. Em razão desta combinação de fatores, as transações feitas por criminosos destoam completamente do perfil do consumidor e, portanto, podem – e devem – ser identificadas pelos bancos”.

Note-se que, *in casu*, conforme se observa do extrato bancário (fls. 16), foram realizadas 06 (seis) transferências de R\$ 5.000,00 cada, em sequência, durante a madrugada (entre 02h48 e 04h16), totalizando R\$ 30.000,00, esvaziando a conta poupança do autor. Referida movimentação foge completamente ao padrão de um homem médio e ao perfil do consumidor, evidenciando a falha no sistema de monitoramento e segurança do banco, que autorizou transações vultosas e sucessivas em horário atípico sem efetuar o bloqueio preventivo.

Assim, não tendo o banco adotado as medidas necessárias para evitar a consecução das transações controvertidas, não há que discutir que ele concorreu para o evento e assumiu os riscos inerentes à sua atividade, não havendo de se cogitar de culpa concorrente do autor ou de terceiros que possa excluir a responsabilidade do requerido.

Aliás, não é demais lembrar o enunciado da **Súmula n. 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 das operações bancárias".

Logo, era mesmo de rigor a condenação do réu à restituição dos valores transferidos (R\$ 30.000,00).

O pedido de afastamento da condenação por danos morais, por seu turno, não encontra respaldo, pois **não há dúvida de que a falta de segurança no sistema violou o direito do consumidor, causando-lhe prejuízos de ordem moral.**

Ressalta-se que o autor se viu privado de todas as suas economias (R\$ 30.000,00) e, mesmo após a comunicação imediata do fato e as tentativas de resolução administrativa, o banco recusou o ressarcimento, obrigando-o a se socorrer do Poder Judiciário.

Assim, é evidente que a instituição financeira não é capaz de evitar a ocorrência de fraudes, mas, por meio de seus mecanismos de segurança, é capaz de minimizar os danos daí decorrentes no âmbito de operações bancárias, o que não se sucedeu no caso em questão.

No mais, a obrigação de indenizar pelos danos morais

² STJ, REsp nº 2.052.228/DF, Relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, DJe: 15/09/2023

experimentados, neste caso, prescinde de prova do efetivo prejuízo, pois são daqueles danos que emergem “in re ipsa”, isto é, aqueles cuja existência se presume de modo absoluto (“iuris et de jure”) e que, por certo, dispensam a comprovação da dor, do sofrimento, da angústia e da desolação, sendo “da natureza das coisas” que o sofrimento impingido era indiscutível.

Com relação ao arbitramento da indenização devida pela reparação do dano moral, o juiz deve relevar os reflexos em concreto produzidos pelo ato no patrimônio jurídico da vítima, fixando uma quantia que sirva simultaneamente para indenizar e punir, compreendendo que não pode ser pequena, diminuta, que ao invés de punir, sirva de incentivo ao transgressor a continuar desrespeitando a norma proibitiva. E que, de outra parte, não se constitua em valor exagerado que permita o enriquecimento sem causa, de todo vedado entre nós.

Daí porque se deve relevar para esse fim os princípios da proporcionalidade e o da razoabilidade, sendo preciso definir uma quantia que se amolde à dupla finalidade da indenização – sancionatória e educativa –, de maneira que se revele tanto a coerção para que o transgressor, punido, entenda que é melhor pautar o seu comportamento de forma inversa, respeitando a norma, e, ainda, propicie à vítima uma satisfação material pelo dano extrapatrimonial sofrido, sem que dele advenha, é certo, o enriquecimento sem causa.

Enfim, em atenção ao cunho satisfativo-punitivo de que se revestem as indenizações por dano moral, observados, ainda, os critérios da razoabilidade e proporcionalidade que norteiam o seu arbitramento, **mantém-se o valor da indenização por danos morais em 8.000,00 (oito mil reais).**

No que tange ao termo *a quo* de incidência dos juros de mora sobre a condenação por danos morais, tratando-se de responsabilidade civil contratual, a regra insculpida no artigo 405 do Código Civil determina a sua fluência a partir da citação. *In casu*, a r. sentença fixou o termo inicial na data do arbitramento, critério este que se revela mais benéfico ao apelante do que a própria determinação legal. Destarte, ausente o interesse recursal da instituição financeira para postular a alteração de termo que já lhe favorece, impõe-se a manutenção do decisum neste ponto, sob pena de *reformatio in pejus*.

Nesse sentido, o entendimento desta Colenda Câmara:

“AÇÃO DE RESTITUIÇÃO DE VALORES CUMULADA COM INDENIZAÇÃO. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. APELAÇÃO PARCIALMENTE PROVIDA. CONSUMIDOR. DEFEITO NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS FINANCEIROS. Ação de indenização fundada em defeito dos serviços bancários. Autora que foi vítima de golpe do PIX. Primeiro, reconhece-se a falha da instituição financeira em que a autora mantinha sua conta corrente. Assim que realizou a transferência bancária e notou o golpe, a autora entrou em contato com o banco destinatário (BRB Banco de Brasília S/A) para buscar o bloqueio da

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

quantia. Naquele momento, terminou informada de que o bloqueio seria possível pela instituição que operacionalizou a transferência – em que a autora mantinha sua conta – PAGSEGURO. E, apesar do pedido da autora, PAGSEGURO e BRB BANCO DE BRASÍLIA agiram de forma ineficiente, um atribuindo ao outro o início do bloqueio, o que redundou na ineficácia da tentativa de consumação do golpe. Esses fatos (incontroversos), eram fundamentos bastante para responsabilização dos réus. E segundo, tem-se que o BRB BANCO DE BRASÍLIA não adotou cautelas para abertura da conta corrente que serviu de instrumento para fraude via PIX, deixando de trazer para os autos prova de ação em conformidade com recomendações do BACEN, em especial confirmação do endereço. Violação do regulamento do PIX (art. 39, 88 e 89) na parte das cautelas e riscos das operações via PIX. Aplicação da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça. Ressarcimento dos danos materiais no valor de R\$ 1.500,00. Danos morais configurados. Montante indenizatório fixado em R\$ 8.000,00, que atenderá as funções compensatória e inibitória. Precedentes da Turma julgadora e do TJSP. Ação julgada parcialmente procedente em segundo grau. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1050584-59.2021.8.26.0506; Relator (a): Alexandre David Malfatti; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ribeirão Preto - 9ª Vara Cível; Data do Julgamento: 22/11/2022; Data de Registro: 22/11/2022)

Ante o desprovimento do recurso do réu, majoram-se os honorários advocatícios para 15% (quinze por cento) sobre o valor da condenação, nos termos do artigo 85, §11, do Código de Processo Civil.

Anota-se, por fim, que o quanto suscitado pelas partes foi objeto de explícito pronunciamento jurisdicional, razão pela qual prescindível o aventado **prequestionamento**.

Destarte, por meu voto, **NEGA-SE PROVIMENTO** ao recurso.

MARCO PELEGRINI
Relator