



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000175890

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004847-49.2025.8.26.0229, da Comarca de Hortolândia, em que são apelantes BANCO BRADESCO CARTÕES S/A, BANCO BRADESCO S/A e BRADESCO SEGUROS S/A, é apelado LOURIVAL MATIAS DE SOUZA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 23ª 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 TAVARES DE ALMEIDA (Presidente) E BOTTO MUSCARI.

São Paulo, 5 de março de 2026.

SERGIO GOMES

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



APELAÇÃO 1004847-49.2025.8.26.0229
COMARCA DE HORTOLÂNDIA
APELANTES: BANCO BRADESCO CARTÕES S/A
APELADO: LOURIVAL MATIAS DE SOUZA

VOTO 59759

APELAÇÃO - AÇÃO DECLARATÓRIA C.C. INDENIZATÓRIA - TRANSAÇÕES COM CARTÃO DE CRÉDITO NÃO RECONHECIDAS PELO TITULAR - ALEGAÇÃO DE FALHA DO BANCO EM SEUS DEVERES DE SEGURANÇA - SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA - IRRESIGNAÇÃO DO REQUERIDO.

1. CASO CONCRETO - Autor notou operações desconhecidas nos importes de R\$ 3.750,00 e R\$ 9.890,04 em seu cartão de crédito, ocorridas em cidades distintas e em um mesmo dia - Reclamações administrativas formuladas, sem que fosse dada solução pelo banco - Pretensão autoral baseada nas alegações de falha de segurança e ausência de verificação do perfil de consumo - Sentença reconhecendo a nulidade das operações e condenando o requerido à restituição do valor já pago e à indenização de R\$ 5.000,00 por danos morais.

2. RESPONSABILIDADE - Relação de consumo - Falha na prestação do serviço evidenciada na ausência de análise, pelo fornecedor, sobre a natureza, o valor e o perfil das transações, bem como na não adoção de mecanismos preventivos (suspensão ou bloqueio do cartão) ou repressivos (cancelamento das transações contestadas) - Adoção da tese fixada pelo STJ no REsp 2.052.228/DF - Resolução CMN 4968/2021, que trata da obrigação dos bancos quanto à adoção de controles para prevenção, investigação e correção de fraudes - Lesão sofrida pela parte autora que foi viabilizada pela vulnerabilidade dos mecanismos tecnológicos do banco, do qual se esperava cautela na liberação de transações em circunstâncias suspeitas - Requerido não prestou suporte adequado ao correntista - Fortuito interno (Súmula 479 do STJ) - Responsabilidade objetiva - Jurisprudência.

3. DANOS MATERIAIS - Cancelamento das transações que deve acarretar a restituição dos valores indevidamente desfalcados da conta da cliente - Inexigibilidade, também, de qualquer cobrança a título de encargos, multas e afins.

4. DANOS MORAIS - Condenação do requerido ao pagamento de R\$ 5.000,00 - Prejuízos extrapatrimoniais evidenciados na hipótese concreta - Significativo comprometimento da tranquilidade e da renda da parte autora - Desvio produtivo comprovado - Destaque ao vetor preventivo dessa modalidade de condenação.

RECURSO DESPROVIDO.

Cuida-se de apelação interposta por **BANCO BRADESCO CARTÕES S/A** contra a r. sentença na qual foi julgada parcialmente procedente a ação declaratória c.c. indenizatória proposta por **LOURIVAL MATIAS DE SOUZA**, para declarar a inexigibilidade dos débitos impugnados e condenar a instituição bancária ao pagamento de R\$ 5.000,00 a título de indenização por danos morais, além do ônus da



sucumbência.

Alega a requerida, em síntese, que: não efetua controle das transações de seus clientes, o que poderia ensejar violação de sigilo bancário; as transações com o cartão de crédito foram realizadas mediante autenticações válidas, com a utilização de senha de posse do cliente, sendo de conhecimento e de responsabilidade exclusiva do correntista, de caráter pessoal e intransferível; não houve falha sistêmica ou defeito na prestação de serviços; não se pode presumir que houve fraude pela simples alegação da parte autora, que não cumpriu suas obrigações contidas no regulamento de utilização do cartão; inexistente prova da atuação de “hacker” ou “cracker” no caso dos autos; não se aplica a Súmula 479 do STJ ao caso; não há obrigação de indenizar, nem na esfera material, nem na moral; subsidiariamente, deve ser minorado o importe condenatório.

Recurso tempestivo, preparado e contrarrazoado.

É O RELATÓRIO.

O consumidor ajuizou a presente ação em face da instituição bancária aduzindo, em síntese, que: foi vítima de fraude mediante o uso de seus dados bancários; fraudadores realizaram duas transações com seu cartão de crédito nos importes de R\$ 3.750,00 e R\$ 9.890,04; mesmo com as reclamações formuladas, permaneceram as cobranças nas faturas seguintes.

Postulou, ao final, a declaração da inexigibilidade dos débitos, a restituição dos valores cobrados e a indenização por danos morais no importe de R\$ 15.000,00.

Apresentadas a contestação e a réplica, o feito foi sentenciado, nos termos já relatados.

Pois bem.

É incontroverso que as partes possuem relação contratual e que o cartão de débito e crédito fornecido pela instituição bancária foi utilizado para a

concretização de duas transações em favor de terceiros, no âmbito do enredo fático bem descrito na exordial.

No tocante à **responsabilidade**, a imputação de culpa ao banco nestes autos tem relação direta com a liberação das transações que, segundo o alegado pela parte autora, fugiam de seu perfil normal de utilização e foram realizadas em cidades distantes de sua residência, não tendo a fornecedora tomado providência para evitá-las ou cancelá-las a tempo de evitar o prejuízo financeiro ao correntista; e, como restou incontroverso, mesmo após ser comunicada do ocorrido, nenhuma providência tomou.

Os únicos argumentos da requerida, reiterados no apelo, se referem à ausência de controle sobre o uso dos cartões por seus clientes e ao fato de as operações somente terem ocorrido mediante autorização da titular, não havendo falha na prestação do serviço; assim, segundo o alegado, seria o caso de culpa de terceiro ou da própria vítima.

Todavia, como bem reconhecido pelo d. Juízo de primeiro grau, os argumentos defensivos não merecem prosperar.

A uma, porque não convence a alegação da instituição bancária de que não teria meios para suspender ou cancelar as operações efetuadas – uma prática que é amplamente adotada pelas instituições bancárias e encontra amparo na regulamentação específica.

A esse respeito, vale destacar a **Resolução CMN 4968/2021** que, em seu artigo 5º, dispõe que as instituições financeiras devem promover mecanismos de controle interno, atentando especificamente a aspectos relacionados à “*identificação e à avaliação de riscos*” (inciso II), incluindo a “*análise do potencial de ocorrência de fraudes nas atividades desenvolvidas em todos os níveis de negócios*” (alínea “d”), além de “*controles para prevenção, detecção, investigação e correção de fraudes*” (inciso III, alínea “k”).

Ou seja, respeitado o alegado em contestação e no apelo, de fato há responsabilidade da instituição bancária por analisar as transações efetuadas em cotejo

com o perfil regular de utilização de cada cliente, sem que isso importe em violação à privacidade ou em descumprimento contratual – pelo contrário, a aplicação de mecanismos de segurança, com verificação de identidade e perfil de uso, é medida que demonstra nada mais que o cumprimento do dever de cautela da fornecedora sobre os dados pessoais, bancários e sobre os valores colocados sob sua custódia.

A esse respeito, confira-se o paradigmático julgado do Superior Tribunal de Justiça:

CONSUMIDOR. PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITOS. DEVER DE SEGURANÇA. FRAUDE PERPETRADA POR TERCEIRO. CONTRATAÇÃO DE MÚTUO. MOVIMENTAÇÕES ATÍPICAS E ALHEIAS AO PADRÃO DE CONSUMO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO.

1. Ação declaratória de inexistência de débitos, ajuizada em 14/8/2020, da qual foi extraído o presente recurso especial, interposto em 21/6/2022 e concluso ao gabinete em 17/2/2023.

2. O propósito recursal consiste em decidir (I) se a instituição financeira responde objetivamente por falha na prestação de serviços bancários, consistente na contratação de empréstimo realizada por estelionatário; e (II) se possui o dever de identificar e impedir movimentações financeiras que destoam do perfil do consumidor.

3. O dever de segurança é noção que abrange tanto a integridade psicofísica do consumidor, quanto sua integridade patrimonial, sendo dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas pelos consumidores, desenvolvendo mecanismos capazes de dificultar fraudes perpetradas por terceiros, independentemente de qualquer ato dos consumidores.

4. A instituição financeira, ao possibilitar a contratação de serviços de maneira facilitada, por intermédio de redes sociais e aplicativos, tem o dever de desenvolver mecanismos de segurança que identifiquem e obstem movimentações que destoam do perfil do consumidor, notadamente em relação a valores, frequência e objeto.

5. Como consequência, a ausência de procedimentos de verificação e aprovação para transações atípicas e que aparentam ilegalidade corresponde a defeito na prestação de serviço, capaz de gerar a responsabilidade objetiva por parte da instituição financeira.

6. Entendimento em conformidade com Tema Repetitivo 466/STJ e Súmula 479/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".

7. Idêntica lógica se aplica à hipótese em que o falsário, passando-se por funcionário da instituição financeira e após ter instruído o consumidor a aumentar o limite de suas transações, contrata mútuo com o banco e, na mesma data, vale-se do alto montante contratado e dos demais valores em conta-corrente para quitar obrigações relacionadas, majoritariamente, a débitos fiscais de ente federativo diverso daquele em que domiciliado o consumidor.

8. Na hipótese, inclusive, verifica-se que o consumidor é pessoa idosa (75 anos - imigrante digital), razão pela qual a imputação de responsabilidade há de ser feita sob as luzes do Estatuto do Idoso e da Convenção Interamericana sobre a Proteção dos Direitos Humanos dos Idosos, considerando a sua peculiar situação de consumidor hipervulnerável.

9. Recurso especial conhecido e provido para declarar a inexigibilidade das transações bancárias não reconhecidas pelos consumidores e condenar o recorrido a restituir o montante previamente existente em conta bancária, devidamente atualizado.

(REsp n. 2.052.228/DF, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 12/9/2023, DJe de 15/9/2023)

No mesmo sentido:

“A vulnerabilidade do sistema bancário, que admite operações totalmente atípicas em relação ao padrão de consumo dos consumidores, viola o dever de segurança que cabe às instituições financeiras e, por conseguinte, incorre em falha da prestação de serviço.” (REsp n. 1.995.458/SP, relatora Ministra Nancy Andrighi, 3ª Turma, julgado em 9/8/2022, DJe de 18/8/2022)

“Na hipótese, não é possível afastar a responsabilidade da instituição financeira, notadamente quando descumpriu o respectivo dever de segurança ao não obstar a realização de compras por cartão de crédito em estabelecimento comercial objeto de suspeita em transações anteriores, na mesma data, pois latente que o perfil de compra da agravada discrepava do volume das transações fraudulentas efetivamente engendradas.” (AgInt no AREsp 1728279/SP, relator Ministro Raul Araújo, 4ª Turma, julgado em 08/05/2023)

E, analisando os fatos tratados nesta ação, a conclusão a que se chega é de que nenhum desses cuidados foi adotado pela fornecedora quando permitiu as transações suspeitas no cartão de titularidade de seu correntista, em localidade e em patamar discrepantes da prática adotada pelo cliente no curso dos meses, no mesmo cartão – e nada em sentido oposto foi comprovado pela apelante.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

O contexto fático das transações, por si só, era suspeito e deveria ter suscitado alertas de segurança nos sistemas internos do banco, com a suspensão ou bloqueio até efetiva confirmação com o cliente.

É o que tem ocorrido hodiernamente, quando as instituições bancárias, cientes dos riscos de segurança atrelados ao negócio que desempenham e em atenção às normas exaradas pelo Banco Central do Brasil, promovem a suspensão de transações com cartões, buscando uma dupla autenticação (mecanismo conhecido como “2FA”) junto aos seus consumidores, seja por SMS, ligação telefônica, validação por código, por selfie dinâmica ou outras técnicas que garantam a regularidade e a lisura das operações, especificamente no tocante à verificação da real manifestação de vontade do usuário.

Não bastasse, salta aos olhos que, a despeito das extensas argumentações da instituição bancária acerca da suposta regularidade da transação, não foi juntado um documento sequer a demonstrar os detalhes técnicos e dados computacionais da cadeia de validação da compra impugnada.

Nem foram negadas as diversas tratativas intentadas pelo requerente na sede administrativa, nem a existência de ação anterior na qual foi declarada a inexistência do empréstimo fraudulento realizado no mesmo contexto de fraude tratado no presente feito.

Assim, consoante bem pontuado pelo d. Juízo *a quo*, patente a veracidade da narrativa inicial, que foi corroborada pela prova documental acostada e pela ausência de documentos a infirmar tal versão, não tendo a instituição bancária se desincumbido do ônus previsto no artigo 373, inciso II, do Código de Processo Civil.

Inegável, então, a falha na prestação do serviço pela instituição bancária, que mesmo após comunicada do ocorrido, nenhuma providência tomou no sentido de, ao menos, mitigar o prejuízo da parte autora, nem lhe restituir o valor desfalcado.

Diante desse quadro, a versão trazida pelo banco em seu recurso não



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

é apta a modificar ou desconstituir a narrativa inicial e as provas apresentadas pelo requerente, nem para afastar ou diminuir sua responsabilidade de dar segurança e garantir a incolumidade nas operações realizadas no âmbito da atividade bancária, inclusive por intermédio de análise dos perfis e dos riscos das transações.

Nesse contexto, inexistiria alternativa técnica a não ser concluir que – ao contrário do alegado – o caso está abrangido pelo risco da atividade da instituição bancária, configurando-se como fortuito interno, nos termos da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça.

Houve, portanto, culpa *in vigilando*, a atrair a responsabilidade objetiva da requerida.

No mesmo sentido:

Apelação – Ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenização por danos morais - Sentença de parcial procedência - Apelo do réu e recurso adesivo da autora - Fraude praticada por terceiro - Golpe do "falso presente" - Falha na prestação de serviços bancários - Responsabilidade objetiva por danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias (Súmula 479 do STJ) - Compras eletrônicas realizadas por meio do cartão de crédito em favor de um mesmo beneficiário, em questão de minutos e em valores expressivos que destoam do perfil da consumidora - Banco-réu que poderia, ademais, bloquear o repasse dos recursos até que o beneficiário, ao que tudo indica participe da fraude, justificasse a legitimidade das operações - Responsabilidade objetiva decorrente de flagrante defeito do serviço que afasta qualquer tipo de compensação ou dedução do valor a ser ressarcido à vítima, nos moldes do art. 945 do Código Civil, inaplicável na espécie - Precedentes desta C. Câmara – Exegese do artigo 14 do CDC - Dano moral não configurado - Sentença reformada em parte - RECURSO DO RÉU IMPROVIDO – RECURSO ADESIVO DA AUTORA PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1002065-98.2024.8.26.0554; Relator (a): Jorge Tosta; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santo André - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/09/2025)

APELAÇÃO. Ação declaratória de inexistência de débito, com pedido de indenização por danos materiais e morais, relativa a empréstimos bancários. Fraude em empréstimos bancários. Sentença de parcial procedência. Recurso da instituição financeira ré. RESPONSABILIDADE CIVIL. Relação negocial regida pelo CDC. Falha na prestação de serviço

evidenciada. Transações bancárias que destoam do perfil de movimentações financeiras do autor, realizadas em quantidade e valores exorbitantes no lapso temporal de poucos dias, evidenciando sua natureza fraudulenta. Culpa exclusiva da vítima não configurada. Responsabilidade objetiva, nos moldes do art. 14 do CDC, mesmo em caso de fraude cometida por terceiro. Inteligência da Súmula 479 do STJ. (...). (Apelação Cível 1000821-71.2022.8.26.0048; Relator (a): Helio Faria; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Atibaia - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/06/2024)

Não é demais ressaltar que, enquanto instituição que exerce profissionalmente a atividade de fornecimento de serviços relacionados ao sistema bancário, deve a apelante se cercar dos cuidados necessários para reforçar a credibilidade de sua atuação, em atendimento às normas de segurança, controle interno e prevenção de crimes financeiros aplicáveis ao seu negócio (em especial, a já referida Resolução BCB 4.968/2021), de modo a trazer maior garantia de confiabilidade a todo o sistema bancário e evitar prejuízos em face daqueles que a ela confiaram suas economias.

Fica, então, mantida a r. sentença no tocante ao reconhecimento da responsabilidade da instituição bancária pelos fatos tratados nesta demanda.

Ato contínuo, como consectário do reconhecimento da nulidade das operações questionadas, de rigor o retorno das partes ao estado anterior – o que se dará, na seara do **prejuízo material**, pela restituição dos valores indevidamente cobrados do autor, incluindo eventuais encargos financeiros incidentes, bem como o cancelamento definitivo das compras e quaisquer outras cobranças a elas relacionadas.

Nada obstará, vale lembrar, a busca de eventual direito pela instituição bancária em face dos reais beneficiários da transação, em ação própria.

Por fim, no tocante aos **danos morais**, entende-se que seu reconhecimento nas hipóteses envolvendo fraudes em contratos bancários não é automático, dependendo da análise das particularidades de cada caso concreto.

Na presente hipótese, foi possível constatar que o contexto fático vivenciado pela parte autora foi, de fato, causador de abalo emocional de alta importância, tendo recebido impacto psicológico significativo em razão da evidente falha

do banco em seus deveres de segurança – fato que rompeu com sua tranquilidade e seu sossego.

Não bastasse, também ficou demonstrado que a cliente teve de buscar, sem sucesso, medidas administrativas no intuito de esclarecer e solucionar o ocorrido (providenciou, inclusive, a lavratura de boletim de ocorrência - fls. 18/19), dispendendo significativo tempo útil – o que também permite concluir por sua boa-fé ao tomar as medidas que estavam ao seu alcance.

Diante desse quadro, seria inviável considerar que a situação vivenciada se tratou de um mero dissabor cotidiano sem maiores consequências, impondo-se o reconhecimento do dano moral aventado na inicial e bem reconhecido na r. sentença.

Em relação ao *quantum* reparatório, é sabido que o dano dessa natureza não pode ser recomposto integralmente, já que é imensurável em termos de equivalência econômica. A indenização a ser concedida é apenas uma justa e necessária reparação em pecúnia, como forma de atenuar o padecimento sofrido.

Ante a inexistência de previsão legal para fixação do montante do dano moral, já ficou assentado:

Indenização - Responsabilidade civil. Dano moral. Verba devida. Arbitramento. Juízo prudencial. Adequação à situação pessoal das partes. A indenização por dano moral é arbitrável mediante estimativa prudencial que leve em conta a necessidade de, com a quantia, satisfazer a dor da vítima e dissuadir, de igual e novo atentado, o autor da ofensa. Deve, por isso, adequar-se à condição pessoal das partes, por que não sirva de fonte de enriquecimento da vítima, nem agrave, sem proveito, a obrigação do ofensor. (JTJ-LEX 236/167)

No corpo do v. acórdão acima referido, ficou consignado: “*O valor por arbitrar a título de reparação moral precisa ser eficaz para atender à sua dupla função jurídica, transparente à necessidade de, com a quantia, satisfazer a dor da vítima e dissuadir, de igual e novo atentado, o autor da ofensa (cf., da antiga 2ª Câmara Civil, Ap. 143.413-1, in RJTJESP 137/238-240)*”.

Partindo dessas premissas e analisada a completude dos fatos aqui



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

tratados, constata-se que o importe indenizatório fixado pelo d. juízo *a quo* – R\$ 5.000,00 – se afigura adequado ao caso e respeita aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, atendendo também ao caráter reparatório/preventivo dessa modalidade de condenação.

Por tais razões, ratifica-se a r. sentença, com majoração dos honorários sucumbenciais de 10% para 20% sobre o valor da condenação.

Frise-se, para se evitarem incidentes desnecessários, que não está o órgão julgador obrigado a tecer considerações acerca de toda a argumentação deduzida pelas partes, senão a decidir e dar os fundamentos, o caminho percorrido pelo seu intelecto, para chegar à solução encontrada – o que se verificou no caso concreto.

Vale consignar, ainda, que para acesso às instâncias extraordinárias, prescindível a expressa menção a todos os preceitos legais deduzidos pelas partes, sendo pacífico o entendimento do Superior Tribunal de Justiça no sentido de que *“tratando-se de prequestionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais bastando que a questão posta tenha sido decidida”* (ED em RMS nº 18205-SP, rel. Min. Felix Fischer, j. 18/04/2006).

Ante o exposto, voto por negar provimento ao recurso.

SERGIO GOMES

Relator