



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000137434

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004852-28.2025.8.26.0405, da Comarca de Osasco, em que é apelante BANCO BRADESCO CARTÕES S/A, é apelada MARIA CLEUSA RODRIGUES.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 24ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **afastada a preliminar arguida, dá-se parcial provimento ao recurso. v.u.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores SALLES VIEIRA (Presidente), PLINIO NOVAES DE ANDRADE JÚNIOR E JONIZE SACCHI DE OLIVEIRA.

São Paulo, 25 de fevereiro de 2026.

SALLES VIEIRA
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO N°: 54391
APEL. N°: 1004852-28.2025.8.26.0405
COMARCA: OSASCO - 2ª VARA CÍVEL
APTE. : BANCO BRADESCO CARTÕES S/A
APDA. : MARIA CLEUSA RODRIGUES
JUIZ PROLATOR: MARIO SERGIO LEITE

“APELAÇÃO - AÇÃO DECLARATÓRIA C.C. INDENIZATÓRIA - TRANSAÇÕES INDEVIDAS EM CONTA CORRENTE - PRELIMINAR - CERCEAMENTO DE DEFESA - I - Sentença de parcial procedência - Recurso do banco réu - II - Devidamente instruída, cabível o julgamento da lide, no estado em que se encontrava, sendo desnecessária a produção de prova pericial técnica ou prova pericial emprestada - Próprio banco réu que instado a especificar provas informou que não possuía mais provas a produzir - Elementos presentes nos autos suficientes ao julgamento - Inteligência do art. 355, inciso I, do NCPC - Preliminar afastada.”

“AÇÃO DECLARATÓRIA C.C. INDENIZATÓRIA - TRANSAÇÕES INDEVIDAS EM CONTA CORRENTE - CARTÃO DE DÉBITO - FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS - DEVOLUÇÃO EM DOBRO - DANOS MORAIS - QUANTUM - I - Relação de consumo caracterizada - Inversão do ônus da prova - Banco que não provou que as transações não reconhecidas pela autora foram realizadas por culpa exclusiva desta ou de terceiro - Possibilidade de clonagem do cartão ou da senha, ou do sistema eletrônico ser destravado, possibilitando o uso do cartão sem a respectiva senha, que não podem ser desconsideradas - Responsabilidade objetiva da instituição financeira decorrente do risco integral de sua atividade - Réu que não comprovou nenhuma excludente de sua responsabilidade - Falha no sistema de segurança do banco caracterizada - Inteligência dos arts. 6º, VIII, e 14, § 3º, II, do CDC - As instituições bancárias 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 - Orientação adotada pelo STJ em sede de recurso repetitivo - Art. 1.036 do NCPC - Súmula nº 479 do STJ - Determinada a restituição dos valores relativos às transações impugnadas - Devolução simples, e não em dobro, ante a inexistência de má-fé do réu - II- Danos morais caracterizados - Art. 5º, X, da CF, e arts. 186



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

e 927 do CC – O simples fato de a correntista ter indevidamente debitado valores de sua conta corrente trouxe inegável prejuízo – Indenização devida, devendo ser fixada com base em critérios legais e doutrinários – Indenização reduzida para R\$2.000,00, quantia que, tendo em vista as peculiaridades do caso concreto, se mostra suficiente para indenizar a autora e, ao mesmo tempo, coibir o réu de atitudes semelhantes – – III - Sentença parcialmente reformada – Deixa-se de majorar os honorários advocatícios, com fundamento na tese do Tema nº 1.059 fixada pelo STJ - Apelo parcialmente provido.”

Apelo do banco réu em face da r. sentença de parcial procedência, proferida nos autos de ação declaratória de inexistência de débito c.c. indenização por danos morais.

Sustenta o réu, preliminarmente, a nulidade da sentença por julgamento antecipado, sendo necessária a produção de prova pericial técnica ou prova pericial emprestada. No mérito, alega que a autora concorreu para a fraude, tendo fornecido os documentos e informações necessárias ou falhado no dever de guarda, já que as transações foram efetuadas mediante utilização de cartão com chip e uso de senha pessoal. Argumenta que todas as medidas de segurança necessárias foram cumpridas. Sustenta a inexistência de danos materiais e morais indenizáveis. Pugna, subsidiariamente, pela redução dos danos morais fixados na r. sentença. Defende que a devolução de valores deve se dar de forma simples. Prequestiona a matéria suscitada. Requer o provimento do recurso, com a reforma da r. sentença (fls. 215/222).

Contrarrazões da autora às fls. 228/240.

É o relatório.

Trata-se de ação declaratória de inexistência de débito c.c. indenização por danos morais, movida por Maria Cleusa Rodrigues, em face de Banco Bradesco Cartões S/A, tendo em vista a ocorrência de transações indevidas vinculadas à conta bancária da autora.

Segundo consta dos autos, a autora é titular de conta corrente mantida junto ao banco réu, tendo sido realizadas, no período de 08/07/2024 a 07/10/2024, transações na modalidade débito no valor total de R\$7.581,76, as quais seriam fraudulentas. Aduziu



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

que referidas transações desconhecidas foram realizadas no município de Osasco no período em que a autora já residia na cidade de Paiçandu, no estado do Paraná.

Tão logo ciente da fraude, realizou reclamação perante o banco réu, sendo que este apenas apresentou a proposta de devolução do valor de R\$3.432,58 (fls. 29/31), o que não aceitou.

Sentindo-se lesada, ingressou a autora com a presente ação, pugnando pela declaração de inexistência do débito, condenação do réu à restituição, em dobro, das quantias correspondentes às transações, bem como ao pagamento de indenização por danos morais (fls. 01/26). Deu-se à causa o valor de R\$22.745,28 (fls. 25).

Em primeira instância, a ação foi julgada parcialmente procedente, para declarar inexigíveis as transações no valor total de R\$7.581,76, condenar o banco réu a restituir à autora, em dobro, os valores indevidamente descontados, e, ainda, ao pagamento da indenização por danos morais, no valor de R\$10.000,00. Em razão da sucumbência, o banco réu foi condenado a arcar com o pagamento das custas e despesas processuais, bem como com os honorários advocatícios, fixados em 20% sobre o valor atualizado da condenação (fls. 201/210).

Contra esta decisão insurge-se o banco réu.

A preliminar de cerceamento de defesa não comporta acolhida.

A prova presente nos autos era suficiente ao julgamento do feito, inexistindo justificativa para maior dilação probatória.

Dispõe o art. 355, inciso I, do NCPC: "O juiz julgará antecipadamente o pedido, proferindo sentença com resolução de mérito, quando: I- não houver necessidade de produção de outras provas".

Theotônio Negrão e José Roberto F. Gouvêa, em nota de rodapé nº 2b ao art. 330, do CPC/1973, dizem que **"constantes dos autos elementos de prova documental suficientes para formar o convencimento do julgador, incorre cerceamento de defesa se julgada antecipadamente a controvérsia** (STJ-4ª-T., Ag 14.952-DF-AgRg, rel. Min. Sálvio de Figueiredo, j. 4.12.91, negaram provimento,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

transações realizadas por intermédio do cartão e não reconhecidas pela autora foram por ela realizadas ou por culpa exclusiva desta ou de terceiro.

O réu, contudo, limitando-se a sustentar que as transações são legítimas, vez que foram realizadas mediante a utilização do cartão e da senha pessoal da autora.

Neste ponto, não se pode desconsiderar a eventualidade da clonagem do cartão ou da senha ou, ainda, a possibilidade do sistema eletrônico ser destravado, possibilitando o uso do cartão sem a respectiva senha, fatos estes de responsabilidade do banco.

Já é cediço, tanto na doutrina, como na jurisprudência, que, em matéria de responsabilidade civil das instituições financeiras, aplica-se a teoria do risco profissional.

O banco, ao instituir a automação na prestação dos serviços e, portanto, economizando com a contratação de funcionários, deve se aparelhar de forma a se proteger, bem como a seus clientes, de eventuais golpes.

A atividade normalmente desenvolvida pela instituição financeira (saques e empréstimos em operações de autoatendimento) implica, por sua própria natureza, risco para os direitos de outrem.

Os clientes bancários podem ser vítimas de falsificações, clonagem, ou até mesmo de estelionatários que se fazem passar por funcionários das agências nas proximidades das máquinas.

Nesse aspecto, desnecessária a comprovação da culpa do réu. Caberia a este, então, demonstrar a alegada culpa exclusiva da autora.

Não logrou eficazmente demonstrar que as transações foram realizadas pela própria autora.

Como se vê dos documentos acostados aos autos, as operações impugnadas foram realizadas através de aplicativos (fls. 181 e seguintes) e, instada a apresentar extratos dos meses anteriores e subsequentes à fraude, constatou-se que a autora não possui esses aplicativos cadastrados e que suas transações são



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

realizadas somente via pix e saques.

Ademais, o próprio banco réu reconheceu extrajudicialmente o ocorrido, tanto é que apresentou proposta de devolução de parte dos valores indevidamente debitados da conta da autora (fls. 29/31).

O réu não se desincumbiu de comprovar a regularidade das operações financeiras e também não comprovou a existência de nenhuma excludente de responsabilidade. Por analogia, veja-se:

“RESPONSABILIDADE CIVIL - Danos materiais e morais - Em demandas promovidas por correntistas - imputando saques indevidos, em conta corrente, mediante uso de cartões eletrônicos, incumbe ao banco provar que as operações foram realizadas regularmente, 'tendo em vista a notoriedade do reconhecimento da possibilidade de violação do sistema eletrônico de saque por meio de cartão bancário e/ou senha' - Em caso de extravio de cartão magnético, reconhece-se que o banco responde pelas operações realizadas com o uso indevido do cartão, não obstante o fato de a comunicação de sua perda ter sido posterior às transações não reconhecidas pelo consumidor - Em demandas que envolvem alegação de inexistência de contrato celebrado entre o autor e a instituição financeira ré, incumbe a essa provar a existência de tal relação contratual, seja por envolver fato negativo (art. 333, II, do CPC), sendo difícil a produção de tal prova pelo autor, seja por força do disposto nos arts. 6º, VIII, e 14, caput, do CDC - Banco réu não produziu prova que permitisse o reconhecimento de que as operações relativas a esses lançamentos imputados como indevidos, na conta corrente do autor, foram realizados por este ou por terceiro por ele autorizado - Configurado o defeito do serviço, consistente nos indevidos débitos, inclusive por saques, e de creditamento de valores relativos a empréstimos não contratados, efetuados na conta bancária mantida no banco réu, e não configurada nenhuma excludente de responsabilidade, de rigor, o reconhecimento da responsabilidade e a condenação do banco na obrigação de indenizar o autor pelos danos decorrentes do ilícito em questão. DANOS MORAIS - A existência de saques indevidos realizados em conta mantida em instituição financeira, por defeito de serviço, constitui, por si só, fato ensejador de dano moral - Redução do valor da indenização por danos morais para a quantia de R\$12.440,00, com incidência de correção monetária a partir da data deste julgamento. (...)



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Recurso provido, em parte.” (TJSP; Apelação nº 0030208-42.2009.8.26.0554; Rel. Rebello Pinho; julgado em 27/02/2012).

Nos termos do art. 14 do CDC, responde objetivamente o banco pelo vício do serviço, posto que os danos dele decorrentes são de sua inteira responsabilidade, esta que decorre do risco integral de sua atividade econômica, apenas não respondendo o fornecedor de serviço quando provar a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, consoante art. 14, § 3º, II, do CDC.

“Primeiro Tribunal de Alçada Civil de São Paulo PROCESSO: 1026801-8 RECURSO: Apelação Sum ORIGEM: Leme JULGADOR: 11ª Câmara de Férias de Janeiro de 2002 JULGAMENTO: 31/01/2002 RELATOR: Vasconcellos Boselli **CONTRATO - Prestação de serviços bancários - Aplicabilidade das normas do Código de Defesa do Consumidor - Saque indevido de R\$600,00 da conta corrente da autora - Falha do serviço - Responsabilidade objetiva da instituição financeira - Art. 14, da Lei nº 8.078/90 - Prova oral confirmatória das alegações da autora e de outros saques indevidos ocorridos nas mesmas circunstâncias narradas na inicial - Danos morais que identificam-se com padecimentos intelectuais ou subjetivos próprios das pessoas vitimadas por condutas ilícitas - Hipótese em que, tendo em vista a gravidade da ofensa e a intensidade do dano moral acarretado à vítima, a indenização deve ser fixada no equivalente a 10 vezes o valor do saque indevido - Ação de indenização de danos materiais e morais totalmente procedente - Recurso da autora provido para este fim e improvido o do réu. SPC/RPS/acv - 12.04.02”**

E, no caso dos autos, nada provou o réu, limitando-se a alegar que as transações foram realizadas mediante a utilização do cartão e da senha pessoal da autora.

Neste sentido, veja-se que, o MM. Juiz “a quo”, acertadamente, assim deliberou na r. sentença (fls. 206/207):

“(…)”

Não se admite, assim, a alegação de que o ilícito ocorreu por fato de terceiro ou por culpa da própria parte autora, eximente que quebraria o nexo de

causalidade, pois se trata de mero fortuito interno. Na lição clássica de Agostinho Alvim, é o fortuito interno ligado à própria atividade geradora do dano, ou à pessoa do devedor e, por isso, leva à responsabilidade do causador do evento. Somente o fortuito externo, ou força maior, é que exoneraria o devedor, mas exigiria fato externo, que não se liga à pessoa ou empresa por nenhum laço de conexidade (cf. Da Inexecução das Obrigações e suas Consequências, Saraiva, 1.949, p. 291).

A responsabilidade pela transação fraudulenta é da parte ré, que permitiu que fosse realizada fraude no cartão da consumidora, em razão de falha de segurança de seu sistema de cartão de crédito.

A corroborar que não foi a parte autora quem realizou as referidas compras, tem-se que os extratos bancários denotam que todas as fraudes foram realizadas através de aplicativos (smart fit, 99 taxi, uber, Ifood e Zul tag – fls. 181 e seguintes).

Note-se ainda que instada a apresentar extratos dos meses anteriores e subsequentes à fraude, constata-se que a autora não possui esses aplicativos cadastrados, que suas transações são realizadas somente via pix e saques, não havendo a utilização em aplicativos de consumo, como ocorridos na fraude indicada.

Ademais, é facilmente perceptível que a fraude foge do perfil da autora, ainda mais que esta reside no interior do Paraná, e o aplicativo Zul tag é principalmente utilizado em zona azul da capital de São Paulo.

Assim, não se tratando do perfil da consumidora, de rigor a declaração de inexigibilidade do débito no valor de R\$ 7.581,76, cabendo à requerida a exclusão do débito fraudulento da fatura da autora.

(...)"

Assim, ausente comprovação de que as transações foram feitas por culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros, deve o réu ser responsabilizado pelo ocorrido.

O Superior Tribunal de Justiça, inclusive, firmou entendimento sobre esta questão no REsp nº 1.199.782/PR, relatado pelo eminente Ministro Luis Felipe



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Salomão e julgado em 24/08/2011, recurso este que seguiu o rito dos recursos repetitivos previsto no art. 1.036 do NCPC:

“RECURSO ESPECIAL REPRESENTATIVO DE CONTROVÉRSIA. JULGAMENTO PELA SISTEMÁTICA DO ART. 543-C DO CPC. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS. DANOS CAUSADOS POR FRAUDES E DELITOS PRATICADOS POR TERCEIROS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. RISCO DO EMPREENDIMENTO. 1. Para efeitos do art. 543-C do CPC: As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, abertura de conta-corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos -, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno. 2. Recurso especial provido.” (STJ; 2ª Seção; REsp nº 1.199.782/PR; Rel. Ministro Luis Felipe Salomão; julgado em 24/08/2011).

Com efeito, assentou-se no teor do referido v. acórdão o seguinte posicionamento: **“No caso de correntista de instituição bancária que é lesado por fraudes praticadas por terceiros - hipótese, por exemplo, de cheque falsificado, cartão de crédito clonado, violação do sistema de dados do banco - a responsabilidade do fornecedor decorre, evidentemente, de uma violação a um dever contratualmente assumido, de gerir com segurança as movimentações bancárias de seus clientes. Ocorrendo algum desses fatos do serviço, há responsabilidade objetiva da instituição financeira, porquanto o serviço prestado foi defeituoso e a pecha acarretou dano ao consumidor direto.”**

A tese encontra-se sedimentada com a edição da **Súmula nº 479 pelo STJ**, de seguinte redação: **“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”**.

De tal sorte, de rigor era, mesmo, declaração de inexigibilidade das transações indicadas em destaque nos extratos de folhas 180/195, no valor total de R\$7.581,76, tal como lançado na r.sentença.

Contudo, a devolução deve se dar de forma simples, sendo descabida a devolução, em dobro.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Sob pena de enriquecimento sem causa, o que é vedado pelo ordenamento jurídico vigente, cabe ao réu a restituição do prejuízo material efetivamente sofrido pela autora.

Ausente prova da má-fé ou dolo por parte do réu, o valor deve ser restituído de forma simples, com as devidas atualizações.

O fato de haver culpa *in vigilando* não leva à conclusão insofismável de que o réu agiu de má-fé.

Ademais, veja-se, por analogia, a Súmula nº 159 do STF, que dispõe que "cobrança excessiva, mas de boa-fé, não dá lugar às sanções do art. 1.531 do Código Civil".

Tal dispositivo corresponde ao art. 940 do NCC.

Nesta esteira também é a jurisprudência:

"AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS MATERIAIS c.c. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS (...) DANO MATERIAL - Pretensão para devolução em dobro dos valores retirados da conta do autor apelante - Afastamento - Para a ocorrência da devolução em dobro necessária a existência dos requisitos exigidos pelos artigos 940, do Código Civil e 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor. (...) Recurso do réu não conhecido e improvido o do autor, na parte conhecida." (TJSP; 37ª Câmara de Direito Privado; Apelação nº 0216578-36.2009.8.26.0100; Rel. Luís Fernando Lodi; julgado em 24/02/2011).

Ademais, no sistema do Código de Defesa do Consumidor, segundo o art. 42, parágrafo único, o consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável.

A exceção "engano justificável" prevista na norma é abrangente de situação como a tratada nos autos.

Assim, a autora faz jus à devolução simples do valor indevidamente descontado de sua conta



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

corrente.

O dano extrapatrimonial também restou caracterizado.

Assim estabelece o art. 5º, inciso X, da CF

"X - são invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, assegurado o direito a indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação;".

Assim dispõem os arts. 186 e 927 do CC:

"Art. 186. Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito."

"Art. 927. Aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo."

Contrariamente ao alegado pelo banco réu, o simples fato de a correntista ter valores indevidamente debitados de sua conta corrente traz-lhe inegável prejuízo, vez que a autora viu-se privada de valores que lhe pertenciam, sendo tal fato motivo para uma justa indenização, servindo esta, ainda, para coibir atos semelhantes.

As transações indevidas decorreram de falha no sistema de segurança do banco.

Caracterizado, portanto, o dano moral causado à autora, decorrente de falha na prestação de serviços por parte do banco, sendo devida indenização.

Ocorrido o dano moral, a indenização deve levar em consideração a sua intensidade e deve ser fixada com base em critérios legais e doutrinários, cujos limites vêm sendo adotados pela jurisprudência dominante, a fim de evitar abusos e eventual enriquecimento ilícito.

O sofrimento experimentado tem relação com a errônea conduta do banco réu, devendo o dano moral ser quantificado em face daquele ser maior ou menor, sem levar em consideração, propriamente dito, o valor



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

relativo à discussão.

No caso em exame, a quantia de R\$10.000,00, fixada pela r. sentença proferida em 24/07/2025, revela-se, de fato, exorbitante.

Assim, levando-se em consideração as peculiaridades do caso concreto, especialmente o fato de o nome da autora não ter sido negativado, nem se ter notícia de maiores consequências negativas em razão dos descontos indevidos, reduz-se o *quantum* indenizatório para R\$2.000,00, a contar da r. sentença, quantia que se mostra suficiente para indenizar a autora e, ao mesmo tempo, coibir o réu de atitudes semelhantes.

De rigor, portanto, a reforma parcial da r. sentença, para afastar a condenação do banco réu à devolução em dobro e para reduzir o valor da indenização por danos morais.

Deixa-se de majorar os honorários advocatícios, com fundamento na tese do Tema nº 1.059 fixada pelo Colendo STJ, segundo a qual *"a majoração dos honorários de sucumbência prevista no artigo 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 artigo 85, §11, do CPC em caso de provimento total ou parcial do recurso, ainda que mínima a alteração do resultado do julgamento ou limitada a consectários da condenação"*.

Fica prequestionada a matéria suscitada.

Ante o exposto, afastada a preliminar arguida, dá-se parcial provimento ao recurso.

Salles Vieira, Relator