



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000197267**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1005270-46.2025.8.26.0637, da Comarca de Tupã, em que são apelantes JOÃO ALVES PERES e LIZETE GONZAGA PERES, é apelado BANCO BRADESCO S/A.

**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), GUSTAVO SANTINI TEODORO E MARCIA REZENDE BARBOSA DE OLIVEIRA.

São Paulo, 10 de março de 2026.

**FABIANA CALIL CANFOUR DE ALMEIDA**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Voto nº: 0604**

APELAÇÃO CÍVEL: nº 1005270-46.2025.8.26.0637

RECORRENTE: João Alves Peres e Lizete Gonzaga Peres

RECORRIDO(A): Banco Bradesco S.A.

COMARCA DE ORIGEM: Tupã – 2ª Vara Cível

APELAÇÃO CÍVEL – DIREITO DO CONSUMIDOR – GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO – RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA – FORTUITO INTERNO – INEXIGIBILIDADE DE CONTRATOS E RESTITUIÇÃO SIMPLES MANTIDAS – DANO MORAL – NÃO CONFIGURAÇÃO – AUSÊNCIA DE VIOLAÇÃO A DIREITO DA PERSONALIDADE – Ação de reparação de danos materiais e morais decorrentes de fraude perpetrada mediante golpe da falsa central de atendimento. Reconhecimento, na origem, da responsabilidade objetiva do Banco Bradesco S.A., nos termos do art. 14 do CDC, diante de falha no sistema de segurança que permitiu a contratação de empréstimos e a realização de múltiplas transferências via PIX em curto intervalo temporal. Declaração de inexigibilidade dos contratos e restituição simples das parcelas mantidas, ante a ausência de recurso do réu. Dano moral afastado. Situação que, embora caracterize falha na prestação do serviço e enseje recomposição patrimonial, não apresenta elementos concretos de ofensa a atributos da personalidade aptos a justificar compensação extrapatrimonial. RECURSO IMPROVIDO.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto por João Alves Peres e Lizete Gonzaga Peres contra a r. sentença proferida pelo MM. Juiz de Direito da 2ª Vara Cível da Comarca de Tupã que, nos autos de ação de reparação de danos materiais e morais ajuizada em face de Banco Bradesco S.A., julgou parcialmente procedentes os pedidos para declarar a inexigibilidade dos contratos nºs 8935680, 9086870, 8830001 e 8871876 e condenar o réu à restituição, de forma simples, dos valores descontados para pagamento das parcelas respectivas, com correção e juros definidos na própria sentença, rejeitando, todavia, o pleito



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

de compensação por dano moral, e distribuindo a sucumbência na proporção de 80% aos autores e 20% ao réu, com honorários fixados em 10% sobre o valor atualizado da causa, observada a gratuidade deferida e a novel disciplina de correção/juros da Lei nº 14.905/2024 (fls. 204/210)

Inconformados, sustentam os Apelantes, às fls. 214/223, a necessidade de reforma parcial da sentença, tão somente para condenar o Banco Bradesco S.A. ao pagamento de indenização por danos morais. Alegam, em síntese, que a sentença reconheceu a falha na prestação do serviço, o fortuito interno e a inexistência de culpa dos consumidores, o que, a seu ver, impõe a reparação extrapatrimonial diante da expressiva monta subtraída (R\$ 71.715,83), da multiplicidade de operações em curto espaço de tempo e da sua condição de consumidores idosos. Invocam a Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça e precedentes deste E. Tribunal que, em hipóteses de fraudes reconhecidas como decorrentes de falha de segurança bancária, acolhem a compensação moral, pugnando pela fixação de quantum compatível com a gravidade do caso.

Tempestivo e isento de preparo, pois beneficiários da justiça gratuita (fls. 65), o recurso foi processado.

Em contrarrazões (fls. 227/243), o Banco Bradesco S.A. pugna pela manutenção integral da sentença no ponto atacado, afirmando inexistir lesão a direitos da personalidade e, subsidiariamente, requerendo, caso superado o tema, a fixação de valor módico com correção e juros apenas a partir do arbitramento, além de discorrer sobre teses de fortuito externo, culpa exclusiva da vítima e mero aborrecimento cotidiano.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

**É o relatório.**

**Fundamento e decido.**

De início, a relação jurídica é de consumo. João Alves Peres e Lizete Gonzaga Peres qualificam-se como consumidores finais dos serviços bancários prestados por Banco Bradesco S.A., fornecedor nos termos do art. 3º do Código de Defesa do Consumidor, ao passo que os autores se enquadram no conceito do art. 2º do mesmo diploma.

Em hipóteses análogas, a jurisprudência admite a inversão do ônus probatório em favor do consumidor, como fez a r. sentença, com fulcro no art. 6º, VIII, do

CDC, sobretudo em razão da assimetria informacional e técnica inerente aos sistemas de detecção de fraudes em ambiente bancário.

Também incide a responsabilidade objetiva do fornecedor, ex vi do art. 14 do CDC, cujo caput dispõe: *“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 a sua fruição e riscos”*. O § 3º do mesmo artigo prevê as excludentes: *“§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar: I – que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste; II – a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro”*.

No caso concreto, a controvérsia recursal é estrita e cinge-se à existência, ou não, de dano moral indenizável diante do quadro fático e jurídico reconhecido pelo primeiro grau, porquanto não houve apelo do réu a infirmar a declaração de inexigibilidade dos contratos e a restituição simples das parcelas pagas, nem a suscitar modificação do regime de culpa ou dos consectários materiais.

Logo, não se devolve a esta instância a análise de eventual culpa concorrente dos consumidores, sob pena de reformatio in pejus, devendo permanecer incólume o panorama de responsabilidade definido na origem, limitado à recomposição patrimonial já fixada.

No mérito, as premissas fáticas assentadas na sentença não comportam rediscussão no âmbito estreito do apelo dos autores.

Restou demonstrado que, entre 15 e 17/10/2025, foram contratados empréstimos e efetuadas mais de cem transferências via PIX, muitas delas fracionadas em valores ínfimos e sequenciais (R\$ 98,00, R\$ 97,00, R\$ 96,00 etc.), destinadas a terceiros identificados, padrão que se revela anômalo e destoante do comportamento financeiro ordinário, circunstância que, não obstante, não foi devidamente capturada e bloqueada pelo sistema de segurança do réu.

A própria sentença ressaltou, de um lado, que não se poderia imputar culpa aos autores pelo fornecimento de dados, ante o ardid empregado pelos fraudadores (*“ainda que os autores tenham sido imprudentes ao fornecerem seus dados bancários para terceiros, não é possível imputar a eles quaisquer espécies de culpa”*), mas, de outro, reputou que tal quadro, por si só, não impõe a compensação por danos morais, por inexistir demonstração de violação concreta a direitos da personalidade. Manteve, assim, a

recomposição patrimonial e afastou a reparação extrapatrimonial.

É consabido que as instituições financeiras respondem objetivamente pelas fraudes decorrentes do risco da atividade, por se tratar de fortuito interno, nos termos da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça, e tal diretriz, inclusive, orientou a procedência parcial do pedido material na origem. Todavia, a responsabilização civil não implica automática condenação por dano moral, sobretudo porque, no sistema brasileiro, a lesão extrapatrimonial não se presume em hipóteses como a presente.

A r. sentença expressamente fundamentou que “o fato de haver operações indevidas na conta bancária do autor não autoriza a automática conclusão da configuração do dano moral”, registrando que, embora caracterizado o “abuso de direito”, tal circunstância “não pode ser considerada sempre causadora de dano moral”, e que a mera necessidade de “acionar o Poder Judiciário” não se converte, por si, em abalo indenizável.

Esse núcleo argumentativo, suficientemente motivado, coaduna-se com a orientação desta Turma julgadora em casos análogos, nos quais, ausente demonstração específica de violação a bens personalíssimos (honra, imagem, intimidade, vida privada, liberdade, paz psíquica em grau qualificado), afasta-se a condenação por dano moral, preservada a recomposição material pelos prejuízos sofridos, segundo os parâmetros fixados na origem.

Destaco, ademais, que a discussão sobre culpa concorrente do consumidor, frequentemente examinada por este Núcleo 4.0 como fundamento para repartição do prejuízo e, não raro, para afastar o dano moral, não pode ser conhecida na espécie, em razão da unilateralidade do apelo.

Confira-se:

*“APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C.C. COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. FRAUDE PERPETRADA POR TERCEIROS. AUTOR QUE FORNECEU DADOS PESSOAIS E SENHAS A ESTELIONATÁRIOS. RESPONSABILIDADE DO BANCO. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. TRANSAÇÕES FRAUDULENTAS QUE FUGIRAM DO PADRÃO HABITUAL DO CONSUMIDOR. AUSÊNCIA DE MONITORAMENTO ADEQUADO. APLICAÇÃO DA*

*SÚMULA 479 DO SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA. CULPA CONCORRENTE DO CONSUMIDOR. REPARTIÇÃO DO PREJUÍZO MATERIAL E AFASTAMENTO DO MORAL. APLICAÇÃO DO ARTIGO 945 DO CÓDIGO CIVIL. APELAÇÃO DA AUTORA DESPROVIDA. APELAÇÃO DO RÉU PARCIALMENTE PROVIDA. 1. A instituição financeira responde objetivamente pelos danos decorrentes de fraudes praticadas por terceiros no âmbito de operações bancárias quando não implementa mecanismos adequados de monitoramento e segurança, configurando fortuito interno que não afasta sua responsabilidade. 2. Transações realizadas em curto intervalo de tempo e com valores elevados que destoam do perfil habitual do consumidor exigem bloqueio preventivo pela instituição financeira, cuja omissão caracteriza falha na prestação de serviços. 3. Configurada a culpa concorrente quando o consumidor fornece voluntariamente dados pessoais e senhas bancárias a terceiros desconhecidos, seguindo orientações de fraudadores, impõe-se a repartição do prejuízo material entre as partes, nos termos do artigo 945 do Código Civil. 4. **O dano moral não se configura** quando o consumidor concorre culposamente para a ocorrência da fraude ao franquear voluntariamente acesso aos seus dados pessoais e senhas bancárias a terceiros desconhecidos.” (TJSP; Apelação Cível 1001794-50.2025.8.26.0006; Relator (a): JOAO JOSE CUSTODIO DA SILVEIRA; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VII (Direito Privado 2); Foro Regional VI - Penha de França - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 05/02/2026; Data de Registro: 05/02/2026 - g.n)*

*“APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE RESSARCIMENTO DE VALOR DESVIADO EM PAGAMENTO DE BOLETO FRAUDADO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. DIREITO DO CONSUMIDOR. GOLPE DO BOLETO. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. RECURSO DO AUTOR. Consumidor que recebe boleto bancário falso via WhatsApp após tentativa de pagamento de parcela de financiamento de veículo, efetuando pagamento a terceiro fraudulento. Fraudadores detinham dados sigilosos e específicos do contrato (valor exato da parcela, número do contrato, data de vencimento). Responsabilidade objetiva da instituição financeira. Falha na segurança de dados sigilosos de clientes. Vazamento de informações contratuais específicas que permitiu abordagem fraudulenta direcionada. Fortuito interno caracterizado. Súmula 479 do STJ. Artigo 14 do CDC e Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018). Culpa concorrente do consumidor configurada. Autor que realizou pagamento por canal não oficial (WhatsApp) e deixou de conferir beneficiário final no comprovante de pagamento, dado objetivo facilmente*

*constatável. Negligência que contribuiu decisivamente para o evento danoso. Aplicação do artigo 945 do Código Civil. Repartição proporcional do prejuízo material entre as partes (50% para cada). Danos morais afastados. Participação culposa da vítima que afasta caracterização de abalo moral indenizável. **Reparação patrimonial suficiente. Precedentes deste Núcleo de Justiça 4.0 do TJSP.** Honorários advocatícios de sucumbência fixados por equidade. Proveito econômico diminuto (R\$ 1.165,00). Aplicação do artigo 85, §8º, do CPC e Tema 1.076 do STJ. Honorários globais fixados em R\$ 2.000,00, rateados proporcionalmente (50% ao patrono do réu; 50% ao patrono do autor). RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO para reconhecer a culpa concorrente, condenar o banco réu à restituição de 50% do valor pago no boleto fraudado (R\$ 1.165,00)”. (TJSP; Apelação Cível 1021182-35.2025.8.26.0071; Relator (a): Fabiana Calil Canfour de Almeida; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VII (Direito Privado 2); Foro de Bauru - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 03/02/2026; Data de Registro: 03/02/2026 – g.n)*

A ausência de recurso do Banco Bradesco S.A. obsta a introdução de tese que agrave a situação dos autores, razão pela qual se mantém o regime de responsabilidade e a extensão da condenação material tal como decididos. Isso, contudo, não impede que se conclua, à luz do efeito devolutivo da apelação, pela inexistência de abalo extrapatrimonial indenizável, porquanto o pedido recursal dos autores visa a ampliar a condenação e, nessa medida, não há óbice a que o colegiado, examinando os critérios de configuração do dano moral, confirme o indeferimento por insuficiência de lastro fático-probatório específico.

Tal solução, como dito, não configura reformatio in pejus, pois não piora a situação jurídica dos apelantes, apenas preserva o decidido.

Do exposto, voto por **NEGAR PROVIMENTO** ao recurso de apelação interposto por João Alves Peres e Lizete Gonzaga Peres, para manter integralmente a r. sentença, nos termos da fundamentação.

Com fundamento no artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil, e em consonância com o Tema 1059 do Superior Tribunal de Justiça, majoro os honorários sucumbenciais devidos ao patrono do réu, acrescentando-se o percentual de 2% (dois por cento), sobre a mesma base de cálculo já fixada na sentença, ressalvada a justiça gratuita deferida (fls. 65).

Finalmente, para evitar futuros questionamentos desnecessários, tenho



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

por expressamente ventilados, neste grau de jurisdição, todos os dispositivos legais e constitucionais citados em sede recursal. Observo, ainda, que a função do julgador é decidir a lide de modo fundamentado e objetivo, sendo, portanto, desnecessário o enfrentamento exaustivo de todos os argumentos elaborados pelas partes.

**Fabiana Calil Canfour de Almeida**

**Relatora**