



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000280501

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1005862-85.2025.8.26.0477, da Comarca de Praia Grande, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelada CLAUDETE APARECIDA BUZON.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 17ª 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 LUÍS H. B. FRANZÉ (Presidente) E EDUARDO VELHO.

São Paulo, 30 de março de 2026.

AFONSO BRÁZ
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



VOTO Nº 53371

APELAÇÃO Nº 1005862-85.2025.8.26.0477

APELANTE: BANCO BRADESCO S/A

APELADA: CLAUDETE APARECIDA BUZON

COMARCA: PRAIA GRANDE – 5ª VARA CÍVEL

JUIZ: ERASMO SAMUEL TOZETTO

DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO E RESTITUIÇÃO DE VALORES CC. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Operações contestadas. Contratação de empréstimo pessoal, com o resgate de valores expressivos da aplicação CDB e a realização de diversas transferências via pix para terceiros e pagamento de boletos, desconhecidos pela autora. Autora que agiu diligentemente em informar de maneira imediata a instituição financeira, com a solicitação do cancelamento do empréstimo, e à polícia. Não demonstrada a regularidade das operações contestadas ou que a autora tenha descuidado do dever de guarda e sigilo de suas informações bancárias. Ausência de comprovação de que a autora contribuiu para a prática do golpe. Responsabilidade objetiva da instituição financeira por fraudes ocorridas no âmbito de sua atuação. Incidência da Súmula 479 do C. Superior Tribunal de Justiça. Débito inexigível. Ressarcimento dos valores devido. Inviabilidade de compensação dos valores disponibilizados pelo banco a título do empréstimo pessoal. Valor disponibilizado que foi utilizado para o pagamento dos boletos bancários desconhecidos e diversas transferências via PIX, sem a participação da autora. Sentença mantida. **RECURSO DESPROVIDO.**

A r. sentença de fls. 264/267, de relatório adotado,

julgou parcialmente procedentes os pedidos da ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. repetição em dobro e indenização por dano moral movida por **CLAUDETE APARECIDA BUZON** em face do **BANCO BRADESCO S/A** para *“DECLARAR inexistente o contrato descrito na inicial e CONDENAR a parte requerida ao pagamento do valor de R\$ 23.028,84 (vinte e três mil e vinte e oito reais e oitenta e quatro centavos) retirado indevidamente das aplicações da parte requerente (CDB e poupança), acrescido de correção monetária pela tabela prática do TJSP e juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, ambos a contar dos respectivos desembolso (Súmulas 43 e 54 do STJ), até a entrada em vigor da Lei nº 14.905/24 (28 de agosto de 2024) e, a partir de então, na ausência de convenção entre as partes ou de lei específica:(i) a correção monetária deverá ser feita pelo IPCA-15 (p. único, do artigo 389, do CC/2022); e (ii) os juros de mora deverão ser calculados de acordo com a Taxa SELIC, deduzido o índice de correção monetária (§ 1º, do artigo 406, do CC/2002).”*. Diante da sucumbência, condenou o réu ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como dos honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da condenação.

Apela o réu (fls. 271/305) sustentando, em síntese, que não houve falha na prestação de serviços pelo banco, pois a autora não se desincumbiu de provar o alegado, limitando-se a sustentar o desconhecimento das transações, impossibilitando a prova pela instituição bancária de fato negativo. Ainda, as operações realizadas não destoam do perfil da consumidora, bem como as transações foram realizadas pelo aparelho celular da autora, via *token*, sendo culpa



exclusiva da vítima ou de terceiros. Requer a reforma da r. sentença e a improcedência dos pedidos. Subsidiariamente, pugna pela compensação dos valores, vez que o montante referente ao empréstimo foi disponibilizado à autora.

Recurso regularmente processado, com apresentação de contrarrazões às fls. 312/319.

É o relatório.

O recurso do réu não comporta provimento.

Na inicial, a autora sustenta que, no dia 21/02/2025 recebeu uma ligação de uma suposta gerente da instituição financeira chamada Manoela Gomes de Oliveira, que a alertou acerca de empréstimos e saques realizados em sua conta corrente, orientando-a a ligar nos canais de atendimento. Posteriormente, entrou novamente em contato exigindo que a autora fizesse transferências via PIX para terceiros, o que a autora negou de pronto.

Suspeitando das ligações, a autora consultou seu extrato bancário e constatou que foi realizado um empréstimo pessoal em seu nome no valor de R\$ 46.557,95, além de diversos resgates de sua aplicação no CDB, pagamento de cobranças e transferência via PIX para terceiros desconhecidos, totalizando um prejuízo de R\$ 69.586,79 (fl. 04).

Diante da situação, a autora compareceu imediatamente a sua agência de nº 0280, oportunidade na qual o gerente sugeriu a

contratação de outro empréstimo para cobrir os valores sacados, para a surpresa da autora. O gerente apenas orientou que fosse registrado o boletim de ocorrência e escrita uma declaração de próprio punho, negando à autora cópia do suposto contrato de empréstimo consignado.

A autora juntou aos autos os extratos de sua conta corrente (fls. 33/36), o nome e contato dos gerentes de relacionamento da instituição bancária (fl. 37), o boletim de ocorrência registrado (fls. 40/41), a declaração de próprio punho escrita na data dos fatos (fls. 42/44), bem como cópia da reclamação aberta junto ao Procon (fls. 45/47).

Diante das alegações do autor, cabia ao réu o ônus da prova da regularidade das contratações contestadas, não sendo exigível da demandante prova de fato negativo.

O réu, contudo, não apresentou contestação no prazo legal (fl. 116), sendo reconhecida em sede de sentença a sua revelia.

Destaco que, em casos de operações fraudulentas, a responsabilidade da instituição financeira é objetiva e decorre do risco que o segmento econômico está sujeito (artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor).

De acordo com o entendimento consolidado na Súmula 479, do C. 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 de*



operações bancárias”.

Ainda, nesse sentido deve ser observada a orientação do C. Superior Tribunal de Justiça no julgamento sob a sistemática do artigo 1.040 do Código de Processo Civil, Recurso Especial nº 1.199.782/PR, de relatoria do Ministro Luis Felipe Salomão, onde ficou definido que: *"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".*

Na hipótese dos autos, não é possível afastar a responsabilidade do recorrente pelo dano material ocorrido, uma vez que deixou de adotar as medidas de prevenção necessárias, com o bloqueio das transações notoriamente suspeitas, a fim de evitar que fossem concluídas.

Nota-se que a contratação do empréstimo pessoal, seguido dos inúmeros resgates (cerca de 33 operações) da aplicação da autora na modalidade CDB em sequência e em valores superiores a R\$500,00, bem como o pagamento de cinco boletos bancários em valores superiores à R\$ 9.000,00 e seis transferência via PIX e TED para os mesmos três indivíduos desconhecidos (fls. 34/35) forneciam fortes indícios a respeito da ocorrência de fraude.

Destaco, ainda, que as operações foram realizadas sem o

consentimento da autora, cliente da instituição bancária há anos e que nunca realizou a contratação dessa espécie de produto. Soma-se o fato de que as transações destoam do perfil da autora, pois, além de operações com valores não compatíveis com as transações da apelado, os 33 regates da aplicação CDB, somadas ao pagamento dos boletos bancários de R\$9.000,00 e as operações via Pix realizadas em sequência para os terceiros beneficiários trazem fortes indícios da ocorrência de fraude e falha no sistema de segurança do réu, assim como a autora registrou o boletim de ocorrência (fls. 40/41), compareceu imediatamente à sua agência bancária formalizando a declaração escrita de próprio punho (fls. 42/44), assim como registrou reclamação junto ao Procon (fls. 45/47). Portanto, não comprovada a participação da autora para a contratação do empréstimo pessoal, tampouco que a apelada contribuiu para a prática da fraude, não há se falar em culpa exclusiva da vítima.

Ademais, o réu foi revel nos autos e não apresentou o documento de formalização do contrato de empréstimo pessoal assinado digitalmente pela autora, com biometria facial, documento de identidade da autora, geolocalização, limitando-se a alegar que foi realizado via *token* e por meio do aparelho celular da autora.

Não obstante o réu deter recursos tecnológicos para análise de movimentações financeiras suspeitas e do perfil de consumo da correntista, ele descurou de seu dever, o que evidencia a falha na prestação de seus serviços.

operações impugnadas ou que a correntista tenha contribuído para o evento, ônus que incumbia ao réu (artigo 373, II do Código de Processo Civil), conclui-se que as operações contestadas foram realizadas por terceiro, mediante fraude, razão pela qual a r. sentença corretamente declarou a inexigibilidade do débito, decorrente da nulidade das transações bancárias, com a restituição dos valores.

Por fim, quanto ao pedido de compensação dos valores, melhor sorte não assiste à instituição bancária, vez que o valor disponibilizado na conta corrente da autora foi utilizado para pagamento dos boletos e transferência para terceiros desconhecidos, sem a participação da autora em tais operações.

Isto posto, a r. sentença não comporta reparo, devendo ser mantida por seus próprios fundamentos.

Diante da improcedência, majoro os honorários advocatícios para 15% sobre o valor da condenação, nos termos do art. 85, §11, do Código de Processo Civil.

Considerando precedentes dos Tribunais Superiores, que vêm registrando a necessidade do prequestionamento explícito dos dispositivos legais ou constitucionais supostamente violados e, a fim de evitar eventuais embargos de declaração, apenas para tal finalidade, por falta de sua expressa remissão na decisão vergastada, mesmo quando os tenha examinado implicitamente, dou por prequestionados os dispositivos legais e/ou constitucionais apontados pela parte.

Por isso, voto por **NEGAR PROVIMENTO** ao recurso.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

AFONSO BRÁZ
Relator