



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
24ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Registro: 2026.0000025488

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1005908-51.2023.8.26.0281, da Comarca de Itatiba, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelada MARCIA CRISTINA BIANCHI.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 24ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte 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 sem voto), JONIZE SACCHI DE OLIVEIRA E CLAUDIA CARNEIRO CALBUCCI RENAUX.

São Paulo, 29 de janeiro de 2026.

PLINIO NOVAES DE ANDRADE JÚNIOR

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
24ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

VOTO Nº 31923

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1005908-51.2023.8.26.0281

COMARCA: ITATIBA – 2ª VARA CÍVEL

APELANTE: BANCO BRADESCO S/A

APELADO: MARCIA CRISTINA BIANCHI

JUÍZA PROLATORA DA SENTENÇA: DRA. SARA REIS DA SILVA

EFEITO SUSPENSIVO – A apelação interposta contra sentença que confirma, concede ou revoga a antecipação dos efeitos da tutela deve ser recebida, na parte compreendida na antecipação da tutela, no efeito devolutivo, a teor do artigo 1.012, § 1º, inciso V, do Código de Processo Civil – Hipótese, ademais, que a apelante não demonstrou a ocorrência de qualquer circunstância processual excepcional que justificasse a atribuição de efeito suspensivo a esta apelação.

“AÇÃO DECLARATÓRIA C. C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS E PEDIDO DE TUTELA DE URGÊNCIA” – Autora que recebeu ligação de pessoa que agia como funcionário do banco réu, dando orientações para cancelamento e estorno de empréstimo – A autora realizou os procedimentos solicitados e posteriormente verificou que foram contratados empréstimos e efetuadas transferências via PIX para terceiros, transações estas que desconhecia – Pessoa que fornecia orientações, com conhecimento de informações sigilosas da autora, de modo a levar a crer que se tratava de funcionário do banco – Não havia razão para a autora duvidar da veracidade destas mensagens – Não ficou evidenciada a culpa da autora, ainda que concorrente, por este evento danoso - A responsabilidade da instituição financeira é objetiva e independe da existência de culpa – Art. 14 do Código de Defesa do Consumidor – “As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias” – Súmula 479 do STJ - Em se tratando de relação de consumo, e sendo verossímil a versão apresentada pelo consumidor, a sua defesa deve ser facilitada, com a inversão do ônus da prova, a teor do art. 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor – Precedentes do STJ e do TJ-SP – Possibilidade da ocorrência de fraude nos sistemas bancários postos à disposição do cliente – Falha no sistema de segurança do banco caracterizada – Dever da instituição financeira de reparação do prejuízo material decorrente das



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
24ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

movimentações indevidas – **Recurso do réu improvido, neste aspecto.**

DANO MORAL – Pedido de indenização por danos morais formulado pela autora – Sentença que julgou improcedente este pedido – Recurso da ré buscando o afastamento da indenização ou redução de seu valor - Ausência de interesse recursal, uma vez que não houve condenação nesse aspecto – **Recurso não conhecido nesta parte.**

HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS – Sentença que condenou exclusivamente o réu ao pagamento das verbas sucumbenciais – Reconhecimento de sucumbência recíproca – Autor decaiu de parte mínima de seus pedidos – Redefinição da distribuição das custas e honorários – Fixação dos honorários devidos ao patrono do réu em 10% (dez por cento) sobre o valor correspondente à indenização por dano moral não acolhida – Honorários do patrono da autora mantidos conforme sentença – **Recurso parcialmente provido para esse fim.**

RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

Trata-se de “ação declaratória c. c. indenização por danos materiais e morais e pedido de tutela de urgência” movida por **MÁRCIA CRISTINA BIANCHI** contra o **BANCO BRADESCO S/A**, julgados parcialmente procedentes pela respeitável sentença de fls. 145/148, cujo relatório adoto, com o seguinte tópico final:

“Ante o exposto, confirmo a tutela de urgência anteriormente concedida e JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos para: a) declarar a inexigibilidade dos empréstimos identificados pelos números 5388577 e 5489266, determinando seu cancelamento; e b) condenar o réu a restituir à autora o valor de R\$ 5.468,40, crescidos de correção monetária pelos índices oficiais a partir dos efetivos pagamentos, e juros moratórios a contar do primeiro deles, ou seja, do evento danoso (Súmula n. 54 do STJ).

Até a vigência da Lei n. 14.905/24, os valores deverão ser corrigidos pela Tabela Prática do TJSP e acrescidos de juros de mora à taxa legal de 1% ao mês. Após, o índice de correção monetária deverá ser aquele indicado no art. 389, parágrafo único, do CC, e os juros de mora deverão observar a taxa prevista no art. 406, §1º, do mesmo diploma legal.

Em razão da sucumbência mínima da parte autora (art. 86, parágrafo único, do CPC), condeno o réu ao pagamento das custas, despesas processuais



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
24ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

e honorários advocatícios, estes fixados em 10% sobre o valor da condenação (art. 85, § 2º, do CPC).

Transitada em julgado, arquivem-se os autos, com as cautelas de praxe.

P.I.C.

O réu apelou (fls. 151/166), sustentando, em síntese, que a autora foi vítima de golpe conhecido como “falsa central”, tendo fornecido voluntariamente dados sensíveis a terceiros, o que teria possibilitado a realização de empréstimos e transferências via PIX. Afirmou, também, que todas as operações foram realizadas por meio do aplicativo do banco, com uso de senha pessoal, token e autenticação biométrica, sendo impossível a realização das transações sem a anuência da própria correntista.

Alegou a inexistência de responsabilidade civil do banco, defendendo a ausência de nexo causal entre a conduta do banco e o prejuízo suportado pela autora.

Procurou demonstrar a inexistência dos danos alegados, bem como a necessidade de se observar a sucumbência recíproca.

Requeru, então, a concessão de efeito suspensivo ao recurso e, afinal, o seu provimento, com a reforma da r. sentença, para julgar a ação improcedente, ou, alternativamente, a redução do valor da indenização a título de dano moral.

Recurso tempestivo, regularmente processado e acompanhado dos comprovantes de preparo (fls. 167/168).

A autora apresentou contrarrazões (fls. 174/179), pugnando pelo improvimento deste apelo.

Não foi manifestada oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
24ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Inicialmente, cumpre observar que a apelação interposta contra sentença, na parte que confirma, concede ou revoga a antecipação dos efeitos da tutela, deve ser recebida no efeito devolutivo, a teor do artigo 1.012, § 1º, inciso V, do Código de Processo Civil.

Ademais, o recorrente não demonstrou a ocorrência de qualquer circunstância processual excepcional que justificasse a atribuição de efeito suspensivo a esta apelação.

Por conseguinte, a presente apelação, legalmente, não tem efeito suspensivo.

De resto, segundo consta dos autos, a autora recebeu ligação telefônica do número da agência bancária da qual é correntista, cuja pessoa se identificou como funcionário do réu, em 01/09/2023, informando-lhe sobre um suposto empréstimo contraído em sua conta bancária. Solicitou-lhe, então, a confirmação de dados. Em 05/09/2023, recebeu nova ligação do mesmo número, sendo informada de que sua conta estaria bloqueada por motivos de segurança.

Ainda de acordo com a petição inicial, após essas ligações, a autora constatou que foram contraídos dois empréstimos em sua conta, totalizando o montante de R\$ 48.331,60, além de transferências via PIX para terceiros desconhecidos, no valor de R\$ 53.800,00, inclusive utilizando o saldo que possuía em conta. A autora sustenta que foi vítima de fraude e que não autorizou nenhuma das operações realizadas.

O réu, na contestação de fls. 80/100, alegou a inocorrência de falha na prestação de seus serviços, alegando culpa exclusiva do consumidor.

Vale lembrar que, a instituição financeira ré, na condição de fornecedora de serviços de natureza bancária, está sujeita à Lei nº 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor).

Neste sentido, é o entendimento predominante do Colendo Superior Tribunal de Justiça, consubstanciado na súmula nº 297,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
24ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

que dispõe: “o Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”.

No caso vertente, a responsabilidade da instituição financeira é objetiva e independe da existência de culpa, consoante o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor.

Na espécie, não ficou comprovada a culpa da autora, ainda que concorrente, pelas movimentações indevidas na sua conta bancária, porquanto, a ligação por ela recebida partiu de pessoa que agia como funcionário do banco réu, dando orientações e com conhecimento de informações sigilosas da autora.

Nestas condições, não havia razão para a autora duvidar da veracidade desta ligação.

Assim, a responsabilidade do banco, pela reparação dos prejuízos decorrentes desta falha na prestação do serviço bancário, deve ser reconhecida.

Por conseguinte, o serviço prestado pela instituição financeira ré foi defeituoso, nos termos do artigo 14, § 1º, da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), pois não forneceu a segurança que o consumidor dele podia esperar.

Neste contexto, a instituição financeira ré responde pelos prejuízos advindos destas transações fraudulentas, conforme entendimento pacificado do Colendo Superior Tribunal de Justiça expresso na súmula 479, com o seguinte verbete: “As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.

Neste sentido, são os seguintes precedentes desta 24ª Câmara de Direito Privado deste Egrégio Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo:



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
24ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

“Apelação – Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com restituição de valores – Fraude bancária – Autora que recebeu contato oriundo do número oficial do banco informando diversas transações, as quais ela não reconheceu - Procedimentos determinados pelo preposto do banco para o cancelamento das transações que a induziram a realizar transferências de valores – Sentença que julgou parcialmente procedente a demanda para: (i) declarar a inexistência da relação jurídica referente ao empréstimo contratado; (ii) declarar a nulidade das transações impugnadas; (iii) reconhecer a responsabilidade concorrente da autora e condenar o banco a restituir a quantia de R\$ 6.288,88. Ainda, autorizou o demandado a levantar o valor depositado nos autos - Recurso de ambas as partes. DAS PRELIMINARES ARGUIDAS PELO REQUERIDO EM RAZÕES RECURSAIS – ILEGITIMIDADE PASSIVA – Não configuração – Autora demonstrou ser correntista do banco e ter sofrido prejuízo decorrente de operações realizadas no aplicativo – (In)existência de falha na prestação de serviço e a extensão da responsabilidade são matérias de mérito – PRELIMINAR AFASTADA – CERCEAMENTO DE DEFESA – Indeferimento da prova oral – Requerido que concordou expressamente com o julgamento antecipado da lide – PRELIMINAR RECHAÇADA. DO MÉRITO - Autora que logrou comprovar que a ligação telefônica que recebeu partiu do número telefônico oficial do requerido e foi feita por indivíduo que possuía informações privilegiadas sobre seus dados pessoais e bancários – Incidência do art. 14, caput e §3º, do CDC e da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça – Responsabilidade por fato do serviço – Fortuito interno evidenciado – Requerido que não comprovou a inexistência de defeito no serviço (art. 14, §3º, I, do CDC) nem culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro (art. 14, §3º, II, do CDC) – Conjunto probatório que demonstra que a autora, induzida a erro por preposto do banco, efetuou transações acreditando estar realizando procedimento do setor de segurança do demandado – Culpa concorrente não evidenciada – Grau de certeza da autora de estar em contato com preposto do banco que reduziu sobremaneira a sua capacidade de percepção dos fatos, bem como a adoção de medidas preventivas de proteção - Sentença reformada para afastar o reconhecimento de culpa concorrente – Ausência de interesse recursal do requerido no tocante ao pleito de autorização para o levantamento da integralidade do valor depositado pela autora nos autos – Sentença hostilizada que autorizou o levantamento da integralidade da quantia depositada nos autos que representa o saldo do empréstimo declarado



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
24ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

nulo já com o abatimento das quantias impugnadas – Recurso não conhecido neste aspecto - RECURSO DO REQUERIDO DESPROVIDO NA PARTE CONHECIDA E RECURSO ADESIVO DA AUTORA PROVIDO. CONCLUSÃO: AFASTADAS AS PRELIMINARES, RECURSO DO REQUERIDO, NA PARTE CONHECIDA, DESPROVIDO E RECURSO ADESIVO DA AUTORA PROVIDO” (TJSP; Apelação Cível 1006050-46.2022.8.26.0554; Relatora: Desembargadora Jonize Sacchi de Oliveira; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santo André - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 09/02/2023; Data de Registro: 14/02/2023).

“APELAÇÃO CÍVEL. Ação de reparação por danos materiais e morais. Liberação de acesso a dispositivo espúrio por "QR Code" fornecido por terceiro fraudador. Desvio da quantia de R\$ 19.980,00. Sentença de procedência, com condenação do réu à restituição simples do montante indevidamente transferido, além do pagamento de indenização por danos morais arbitrados em R\$ 10.000,00. PRELIMINAR DE ILEGITIMIDADE PASSIVA. Banco réu que autorizou as movimentações discutidos, de modo que, no estado da asserção, fica caracterizada a pertinência subjetiva e ao mérito caberá aferir a procedência das asserções da parte autora. MÉRITO. Aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor. Descabimento da denúncia da lide (art. 88 do CDC). Cabimento da inversão do ônus da prova. Autora que recebeu ligação de suposto preposto do banco ao tentar, sem sucesso, realizar o pagamento da entrada de financiamento imobiliário, informando sobre tentativa de acesso a partir de dispositivo não reconhecido. Requerente que, sem saber, acreditando estar realizando o procedimento de cancelamento e recadastramento de seu dispositivo e senha, habilitou o telefone celular de terceiro, por intermédio do "QR Code" que lhe foi fornecido. Réu que não adotou as providências que dele legitimamente se esperam para resguardar a credibilidade do serviço e a idoneidade das movimentações. Gerente que, procurado pela autora, disse que o procedimento era "normal", mesmo após sucessivas tentativas de movimentação e após a autora ter dado ciência da fraude ao banco, pelo canal oficial. Defeito de segurança caracterizado. Se o caso é de fraude perpetrada por terceiros, os danos correlatos devem ser absorvidos integralmente pelo banco por incúria no procedimento. DEVOLUÇÃO DE QUANTIA. Hipótese que não é de culpa concorrente. Ausência de fragilização de dados pessoais por parte da autora. Consumidora faz jus à



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
24ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

devolução de toda a quantia indevidamente locupletada. DANOS MORAIS. Indenização indevida. Cobrança injustificada que acarretou dissabores, mas não lesou direito de personalidade. Inexistência de cobrança vexatória ou de dano à reputação. Sentença, que acolheu o pedido, reformada. DISPOSITIVO. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO a fim de excluir a condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais” (TJSP; Apelação Cível 1004456-32.2020.8.26.0177; Relator: Desembargador Rodolfo Pellizari; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro de Embu-Guaçu - Vara Única; Data do Julgamento: 02/06/2022; Data de Registro: 02/06/2022).

"AÇÃO INDENIZATÓRIA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS BANCÁRIOS TRANSAÇÃO INDEVIDA EM CONTA CORRENTE DEVOLUÇÃO DE VALORES I- Sentença de procedência Apelo do banco réu II Caracterizada relação de consumo Autora que, tendo recebido ligação do número oficial do banco réu, dirigiu-se a caixa eletrônico e realizou procedimento de segurança, no sentido de reduzir seus limites de transações Autora vítima de fraude Realização de pagamento indevido de boleto Banco réu que não comprovou que a transação não reconhecida pela autora foi realizada por culpa exclusiva desta ou de terceiro Fraudadores que tiveram acesso a dados bancários da autora Falha na prestação de serviços do banco - As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros, porquanto tal responsabilidade decorre risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno Súmula nº 479 do STJ Impossibilidade de se reconhecer, na espécie, culpa concorrente da autora Autora que nega veementemente ter enviado fotos do 'QR Code' ou qualquer senha de uso pessoal ao falsário Ausente qualquer prova no sentido de que tenha a autora, de fato, concorrido para o evento danoso Devida a devolução dos valores Ação procedente Sentença mantida pelos próprios fundamentos Art. 252 do Regimento Interno do TJSP Sentença proferida e publicada quando já em vigor o NCPC Honorários advocatícios majorados, com base no art. 85, §11, do NCPC, para 15% sobre o valor do proveito econômico obtido Apelo improvido" (TJSP; Apelação Cível 1000083-02.2022.8.26.0269; Relator: Desembargador Salles Vieira; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro de Itapetininga - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/08/2022; Data de Registro: 06/09/2022).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
24ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

De outra parte, o réu recorreu da r. sentença, sustentando a inoccorrência de dano moral indenizável, pugnando pelo afastamento da indenização a este título ou a redução de seu valor.

Todavia, considerando que a respeitável sentença não condenou o réu ao pagamento de indenização a título de dano moral, a apelante é carecedora de interesse recursal, nesta parte.

Bem por isto, o recurso não comporta conhecimento, neste aspecto.

A r. sentença, contudo, comporta um reparo, pois a ação foi parcialmente procedente. Assim, houve sucumbência recíproca, pois a autora decaiu da sua pretensão de indenização por dano moral, enquanto o réu foi vencido em relação à declaração de inexigibilidade dos empréstimos contraídos em nome da autora, bem como à condenação em restituir a quantia de R\$ 5.468,40 de sua conta bancária.

Houve, portanto, sucumbência recíproca, porém a autora decaiu de parte menor de suas pretensões.

Nestas condições, as partes responderão pelas custas e despesas processuais na proporção de 1/3 para a autora e 2/3 para o réu, bem como os honorários advocatícios, fixados com base no proveito econômico que cada parte decaiu. Portanto, são devidos aos patronos do réu 10% (dez por cento) sobre o valor correspondente à parte da indenização por dano moral pretendida pela autora. Aos patronos da autora, são devidos honorários cujo valor fica mantido no patamar estabelecido na r. sentença.

Ante o exposto, pelo meu voto, dou parcial provimento ao recurso, para os fins supramencionados. Fica prequestionada toda a matéria alegada neste recurso, para fins de interposição de recursos perante os Tribunais Superiores.

PLINIO NOVAES DE ANDRADE JUNIOR

RELATOR