



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000064480

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1005996-47.2023.8.26.0198, da Comarca de Franco da Rocha, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelado ANTONIO MARCOS DE SOUZA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 16ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **NEGARAM PROVIMENTO ao recurso, mantendo-se a sentença por seus próprios fundamentos (art. 252, do RITJSP), com majoração dos honorários advocatícios em 2% em favor da patrona do apelado, nos termos do art. 85, § 11, do CPC, observados o mesmo marco de incidência e a base de cálculo estabelecidos na origem. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores COUTINHO DE ARRUDA (Presidente sem voto), MARCELO IELO AMARO E ALEXANDRE BATISTA ALVES.

São Paulo, 9 de fevereiro de 2026.

J. E. S. BITTENCOURT RODRIGUES

Relator

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1005996-47.2023.8.26.0198

Origem: 2ª Vara Cível do Foro de Franco da Rocha – Comarca de Franco da Rocha

Apelante: Banco Bradesco S/A

Apelado: Antonio Marcos de Souza

Voto nº 9183

EMENTA: DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. RECURSO DESPROVIDO.

I. Caso em Exame

1. Apelação interposta por Banco Bradesco S/A contra sentença que julgou procedente pedido de indenização por danos materiais e morais, reconhecendo responsabilidade objetiva pela transferência fraudulenta de R\$ 2.999,00, via PIX, condenando à restituição em dobro e ao pagamento de indenização por danos morais.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em saber se o Banco Bradesco S/A responde objetivamente pelos prejuízos decorrentes de transferência via PIX contestada, à luz do CDC e da Súmula nº 479, do STJ, ou se houve culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, afastando a responsabilidade.

III. Razões de Decidir



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

3. A sentença reconheceu a responsabilidade objetiva do banco, falha na prestação do serviço e a necessidade de mecanismos eficazes de bloqueio após contestação imediata. 4. A restituição em dobro e a indenização por danos morais são justificadas pela falha na segurança bancária e pelo abalo emocional causado ao correntista.

IV. Dispositivo e Tese

5. Recurso desprovido. Tese de julgamento: 1. Instituições financeiras respondem objetivamente por danos decorrentes de fraudes como fortuito interno. 2. A restituição em dobro é aplicável em casos de débito indevido.

Legislação Citada:

CDC, art. 14, §3º, II; art. 42, parágrafo único.

CPC, art. 485, VI; art. 85, § 11.

LGPD, arts. 44 e 45.

Jurisprudência Citada:

STJ, Súmula 479.

STJ, REsp 2.052.228/DF.

TJSP, Ap. Cível nº 1007724-16.2023.8.26.0266.

TJSP, Ap. Cível nº 1015268-68.2023.8.26.0003.

TJSP, Ap. Cível nº 1000151-34.2024.8.26.0025.



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Trata-se de apelação interposta por Banco Bradesco S/A contra a r. sentença proferida pelo Juízo da 2ª Vara Cível da Comarca de Franco da Rocha, que julgou procedente o pedido formulado na ação de indenização por danos materiais e morais, reconhecendo a responsabilidade objetiva da instituição financeira pela transferência fraudulenta de R\$ 2.999,00 realizada via PIX, condenando-a à restituição em dobro do valor (R\$ 5.998,00), com correção monetária e juros; ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00, com juros de mora desde a citação e correção monetária desde o arbitramento; e ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da condenação, mantendo a gratuidade da justiça concedida ao autor. Além disso, acolheu as preliminares de ilegitimidade passiva suscitadas por IUGU Instituição de Pagamento S/A e Viatch Bank Processadora de Pagamento Ltda., extinguindo o processo em relação a ambas, e condenou o autor a 30% das despesas e honorários dessas demandadas, com exigibilidade suspensa pela gratuidade.

Inconformado, o Banco Bradesco S/A interpõe recurso, alegando que não houve falha na prestação do serviço bancário, pois a operação contestada teria sido regularmente realizada mediante credenciais pessoais do correntista, de modo que os fatos decorreram de culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, configurando excludente de responsabilidade prevista no art. 14, §3º, II, do CDC. Sustenta inexistência de nexo causal entre a conduta do apelante e o prejuízo, bem como ausência de prova de dano moral, defendendo que os transtornos narrados configuram meros aborrecimentos. Impugna a restituição em dobro, afirmando que não houve cobrança indevida nem demonstração de má-fé, motivo pelo qual eventual devolução



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

deveria ocorrer na forma simples. Requer, ao final, o provimento do recurso para a total improcedência da demanda ou, subsidiariamente, a redução do valor fixado a título de dano moral e a modificação dos critérios de juros e correção monetária.

Em contrarrazões, o apelado requer o não provimento do recurso, defendendo que o conjunto probatório demonstra a falha na segurança bancária, bem como a responsabilidade objetiva da instituição financeira pelas operações fraudulentas envolvendo transferências eletrônicas. Aduz que a devolução em dobro está amparada no art. 42, parágrafo único, do CDC e na jurisprudência aplicável, e que o dano moral se configura diante do expressivo abalo emocional causado pela subtração indevida e pela ausência de medidas eficazes do banco. Requer, ainda, a majoração dos honorários advocatícios em razão do trabalho adicional em sede recursal.

Recurso tempestivo, regularmente processado e com preparo recolhido (fls. 326/328).

É o relatório.

Preliminarmente, cumpre observar que o recurso é tempestivo, devidamente preparado e preenche os requisitos de admissibilidade, não havendo preliminar capaz de obstar seu conhecimento.

Superadas as questões processuais, passa-se à análise do mérito.

O recurso não comporta provimento.



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Denota-se dos autos que o requerente Antonio Marcos de Souza alega que, ao receber comunicação eletrônica que supostamente partia de sua instituição financeira, foi induzido a acessar *link* que redirecionou seu dispositivo para ambiente fraudulento, ocasião em que ocorreu transferência via PIX, no valor de R\$ 2.999,00, sem sua autorização. Sustenta ter imediatamente informado o Banco Bradesco, sem que houvesse bloqueio ou reversão da operação, e afirma que a movimentação destoava de seu perfil usual, caracterizando falha de segurança no sistema bancário. Relata ter enfrentado prejuízo financeiro direto e abalo emocional decorrente da subtração indevida, imputando ao banco a responsabilidade objetiva pelo evento e pela deficiência dos mecanismos de prevenção de fraude.

A requerida Banco Bradesco S/A sustenta que a operação contestada foi regularmente realizada mediante credenciais pessoais do requerente, inexistindo falha sistêmica ou defeito na prestação do serviço, afirmando que o evento decorreu de conduta exclusiva do consumidor ou de terceiros que o induziram a acessar *link* fraudulento. Defende que não houve irregularidade na autenticação, pois as transações PIX são instantâneas e tecnicamente seguras, e que o banco não pode impedir movimentações legítimas sem indícios prévios de fraude. Argumenta haver ausência de prova do fato constitutivo do direito alegado, inexistência de nexo causal entre sua atuação e o prejuízo, bem como inexistência de dano moral, que reputa mero dissabor, além de afastar a repetição em dobro por ausência de cobrança indevida e má-fé.

Uma vez firmada sua convicção com base nos elementos constantes dos autos, o D. Juízo do Conhecimento proferiu



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

sentença, julgando extinto o processo, sem resolução do mérito, em relação a IUGU Instituição de Pagamento S/A e Viatech Bank Processadora de Pagamento Ltda., por ilegitimidade passiva, e julgando procedente a demanda em relação ao Banco Bradesco S/A, reconhecendo falha na prestação do serviço bancário ao permitir transferência fraudulenta via PIX sem mecanismos eficazes de bloqueio e sem adoção de cautelas mínimas após contestação imediata, condenando o Banco Bradesco S/A à restituição em dobro do valor transferido, ao pagamento de indenização por danos morais e ao custeio das verbas sucumbenciais, preservada a gratuidade judiciária concedida a Antonio Marcos de Souza.

Constou do dispositivo da decisão que:

“Ante o exposto, e por tudo mais que dos autos consta, JULGO EXTINTO o processo, sem resolução do mérito, em relação às rés IUGU INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A e VIATECH BANK PROCESSADORA DE PAGAMENTO LTDA., com fundamento no art. 485, VI, do CPC. No mérito, JULGO PROCEDENTE o pedido formulado por ANTONIO MARCOS DE SOUZA em face de BANCO BRADESCO S/A, para determinar a restituição em dobro da quantia de R\$ 2.999,00, totalizando R\$ 5.998,00, com correção monetária desde o desembolso e juros de mora de 1% ao mês desde a citação; condenar o Banco Bradesco S/A ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00, corrigido monetariamente a partir do arbitramento e com juros de mora de 1% ao mês desde a citação; e condená-lo, ainda, ao pagamento das custas e despesas processuais remanescentes, bem como de honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da condenação. Condene ANTONIO MARCOS DE SOUZA ao pagamento de 30% das despesas e honorários advocatícios de IUGU e VIATECH, fixados em 10% sobre o valor da causa, permanecendo suspensa a exigibilidade em razão da gratuidade deferida. Publique-se. Registre-se. Intimem-se.”

Em síntese, a controvérsia gravita em torno de saber se



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

o apelante Banco Bradesco S/A, diante de transferência via PIX contestada poucos minutos após a execução e supostamente discrepante do perfil do requerente, responde objetivamente pelos prejuízos à luz do CDC e da Súmula n° 479, do STJ — com consequente restituição em dobro e compensação por dano moral — como sustenta o apelado, ou se, como afirma o apelante, a operação foi regularmente autenticada mediante credenciais pessoais, havendo culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, inexistência de falha do serviço e ausência de nexo causal que afaste a responsabilidade, além de não se justificar a repetição em dobro nem a configuração de dano moral, discutindo-se ainda os critérios de juros e correção monetária fixados na origem.

Pois bem.

Razão assiste ao apelado, pois, conforme se depreende dos autos, a controvérsia cinge-se à responsabilidade do Banco Bradesco S/A pela transferência via PIX realizada sem anuência do correntista e contestada poucos minutos depois, em cenário de forte dissonância com o perfil de movimentação do apelado Antonio Marcos de Souza.

Constata-se que a sentença reconheceu a natureza de relação de consumo, a incidência da responsabilidade objetiva e a existência de falha na prestação do serviço bancário, pois o sistema do apelante permitiu a saída de R\$ 2.999,00 às 7h58 e, a despeito da contestação às 8h08, não acionou bloqueio cautelar nem barreiras compatíveis com o risco da operação, embora haja disciplina específica do Banco Central impondo medidas de contenção a partir da comunicação de fraude (Resolução BCB n° 147/2021). Esses



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

elementos constam expressamente da sentença, que também ressalta a discrepância da movimentação frente ao histórico do correntista, circunstância que agrava o dever de vigilância e resposta do banco.

O conjunto probatório confirma a incidência do art. 14, do CDC e da Súmula nº 479, do STJ – instituições financeiras respondem objetivamente por danos decorrentes de fraudes como fortuito interno – além do dever de tutela de dados do cliente, à luz dos arts. 44 e 45, da LGPD, pois o golpe se viabilizou com o uso de informações bancárias do consumidor, fato que impõe adoção de mecanismos de prevenção e reação, inclusive bloqueio, monitoramento por perfil e contenção tempestiva após a reclamação.

Nesse exato sentido, a sentença apoiou-se em precedentes que reputam insuficiente o mero argumento de “regular autenticação”, exigindo do banco mecanismos que identifiquem e obstem movimentações atípicas, como decidiu o STJ no REsp 2.052.228/DF, e em julgados desta Corte que reconhecem falha quando se liberam operações em série ou destoantes do perfil sem contenção adequada, v.g., (Ap. Cível nº 1007724-16.2023.8.26.0266) e (Ap. Cível nº 1015268-68.2023.8.26.0003), além de admitir a devolução em dobro por desconto indevido à luz do art. 42, parágrafo único, do CDC, como assentado em (Ap. Cível nº 1000151-34.2024.8.26.0025).

Tais fundamentos, extraídos dos próprios termos da sentença, mostram-se inteiramente aplicáveis à espécie, na qual o apelante não logrou demonstrar causa excludente do nexo causal – culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro – capaz de romper a cadeia de responsabilidade, sobretudo diante da imediata



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

comunicação do evento e da previsibilidade do risco na própria atividade econômica exercida.

Também não prospera a tentativa de restringir o ressarcimento à forma simples nem a de afastar a compensação extrapatrimonial.

A restituição em dobro decorre do caráter indevido do débito e da aplicação do art. 42, parágrafo único, do CDC, conforme adotado na origem, em linha com a orientação jurisprudencial acima referida; e o dano moral supera o mero dissabor, porque traduz privação indevida de numerário, insegurança financeira e quebra de confiança na guarda qualificada de valores, em contexto de inércia operacional após alerta imediato do correntista, devendo ser preservado o *quantum* arbitrado segundo critérios de proporcionalidade, sem desbordar dos padrões desta Corte.

Por conseguinte, as teses recursais do apelante — regularidade da autenticação, instantaneidade do PIX como impeditivo de estorno, ausência de nexos causal e inexistência de abalo — não afastam a conclusão de falha do serviço nem infirmam a solução adotada na sentença.

Visando conferir máxima concreção aos princípios da celeridade, economia e razoável duração do processo, consideram-se prequestionados neste grau de jurisdição, para o fim de viabilizar o acesso aos Tribunais Superiores do país, os dispositivos legais e/ou constitucionais citados nesta decisão, independentemente de sua transcrição literal, ou menção às possíveis incongruências da decisão com o seu respectivo conteúdo.



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Diante do exposto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso, mantendo-se a sentença por seus próprios fundamentos (art. 252, do RITJSP), com majoração dos honorários advocatícios em 2% em favor da patrona do apelado, nos termos do art. 85, § 11, do CPC, observados o mesmo marco de incidência e a base de cálculo estabelecidos na origem.

J. E. S. BITTENCOURT RODRIGUES

Relator