



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000169840

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1006717-64.2025.8.26.0477, da Comarca de Praia Grande, em que é apelante/apelado BANCO BRADESCO S/A, é apelado/apelante PAULA ROBERTA DE OLIVEIRA CARVALHO (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 13ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Negaram provimento ao recurso do banco réu e deram parcial provimento ao recurso da autora.V.U." de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores ANA DE LOURDES COUTINHO SILVA DA FONSECA (Presidente), HERALDO DE OLIVEIRA E FRANCISCO GIAQUINTO.

São Paulo, 4 de março de 2026.

ANA DE LOURDES COUTINHO SILVA DA FONSECA
Relatora
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO N° : 48162

APEL.N° : 1006717-64.2025.8.26.0477

COMARCA: PRAIA GRANDE

APTE./APDO.: BANCO BRADESCO S.A.

APTE./APDA.: PAULA ROBERTA DE OLIVEIRA CARVALHO (JUSTIÇA GRATUITA)

DIREITO CIVIL. APELAÇÕES. RESPONSABILIDADE CIVIL. RECURSO DA AUTORA PARCIALMENTE PROVIDO. RECURSO DO RÉU DESPROVIDO.

Caso em Exame.

Autora moveu ação em face do banco réu, buscando declaração de inexigibilidade de débitos e restituição de valores, além de indenização por dano moral. A sentença julgou procedentes os pedidos de inexigibilidade e de restituição, mas improcedente o pedido de indenização por dano moral. Ambas as partes apelaram.

Questão em Discussão.

Analisar (i) a ilegitimidade do banco para figurar no polo passivo; (ii) a responsabilidade do banco pelos danos causados por transações não autorizadas e sua extensão; e (iii) a caracterização do dano moral e a sua dimensão.

Razões de Decidir.

Rejeita-se a preliminar de ilegitimidade passiva do banco, pois a autora imputa responsabilidade pela falha na prestação do serviço bancário.

A autora apresentou provas suficientes de que as operações em questão foram realizadas por terceiros não autorizados, que se apossaram de seu aparelho celular no contexto de uma ação criminosa.

Ficou constatada a falha na segurança dos serviços bancários, devendo o banco réu responder pela lesão patrimonial sofrida pela autora.

O dano moral está caracterizado, considerando o nível de transtorno experimentado pela autora.

Dispositivo e Tese.

Recurso do réu desprovido. Recurso da autora parcialmente provido.

Tese de julgamento: Instituições financeiras respondem objetivamente por fraudes e ilícitos praticados por terceiros no contexto das operações bancárias.

Legislação Citada:

Código de Processo Civil, art. 1.013, §3º, inciso III; Código Civil, art. 389, p. único, art. 406, §1º; Código de Defesa do Consumidor, art. 42, parágrafo único.

Jurisprudência Citada:



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

STJ, REsp nº 1.197.929 - PR, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, j. 24/08/2011; STJ, REsp n. 1.995.458/SP, Rel. Min. Nancy Andrighi, j. 9/8/2022; STJ, EREsp n. 1.413.542/RS, Rel. Min. Maria Thereza de Assis Moura, j. 21/10/2020; STJ, REsp n. 1.995.458/SP, Rel. Min. Nancy Andrighi, j. 9/8/2022; STJ, REsp n. 1.995.458/SP, Rel. Min. Nancy Andrighi, j. 9/8/2022.

Irresignadas com o teor da respeitável sentença de fls. 356-358, que julgou procedentes pedidos de declaração de inexigibilidade dos débitos oriundos das transações e contratos impugnados e de restituição em dobro do valor de R\$1.280,06, mas improcedente pedido de indenização por dano moral, formulados em demanda movida por Paula Roberta de Oliveira Carvalho em face de Banco Bradesco S/A, apelam ambas as partes (fls. 361-371 e 380-394).

Suscita o banco réu, preliminarmente, a sua ilegitimidade para figurar no polo passivo da demanda, pois serviu apenas como interveniente para as operações, realizadas por meio de internet banking e senha eletrônica, ausente defeito na prestação do serviço.

No mérito, defende que deve ser afastada a sua responsabilidade pelos danos narrados na petição inicial, ante a ocorrência de "*culpa exclusiva de terceiro*", ou, ainda, de culpa concorrente da vítima, observando-se, em especial, "*o uso do celular*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

desbloqueado juntamente com o acesso franqueado da conta de Email utilizada para a recuperação de senha de aplicativos bancários corresponde ao mesmo que guardar o cartão de débito juntamente com a senha” (fls. 365).

Aponta, ainda, que a autora não comunicou imediatamente o fato ao banco, o que afasta sua responsabilidade.

Subsidiariamente, pleiteia o afastamento da condenação à restituição de valores em dobro, em razão da ausência de má-fé.

Pede, nesses termos, a reforma da r.sentença apelada.

Contrarrazões da autora às fls. 421-437.

Sustenta a autora, por sua vez, que a r. sentença silenciou sobre o pedido de reparação material de R\$ 422,38, correspondente ao saldo positivo que possuía em conta e que foi o primeiro valor subtraído pelos criminosos, bem como quanto aos descontos indevidos ocorridos no curso do processo.

Aponta que os valores devem ser restituídos em dobro, em razão da má-fé do banco ao insistir nas cobranças, mesmo após a ordem judicial de suspensão.

Afirma que se configurou o dano moral reclamado e que este deve ser indenizado.

Aduz que a conta era utilizada para recebimento de salário e da pensão alimentícia de sua filha e que se viu forçada a cancelar seu plano de previdência privada para tentar mitigar o dano causado



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

pela negligência do banco.

Esclarece que, mesmo após o deferimento da tutela de urgência, o banco continuou a realizar as cobranças.

Defende a necessidade de inclusão dos danos supervenientes decorrentes do descumprimento da decisão que deferiu a tutela de urgência, que implicou subtração de valores, que deverão ser restituídos do em dobro.

Pretende, nesses moldes, a reforma da r.sentença apelada.

Contrarrazões do réu às fls. 440-446.

É o relatório.

Rejeita-se a preliminar de ilegitimidade passiva arguida pelo banco réu.

A legitimidade é a pertinência subjetiva da demanda, e é aferida em face da denominada "*situação legitimante*", que é "*aquela em que deve encontrar-se o sujeito, para ser titular de um poder (legitimidade ativa) ou destinatário de efeitos (legitimidade passiva) (...). Raciocina o magistrado por hipótese, no condicional, admitindo, provisoriamente, a veracidade dos fatos alegados. A efetiva existência desses fatos constitui mérito e será examinada com base na prova produzida*" (**José Roberto dos Santos Bedaque**, comentários ao artigo 6º in Código de Processo Civil Interpretado, Coord. Antonio Carlos Marcato, 2ª ed., São Paulo, Ed. Atlas, 2005, p. 54); em lição escrita sob a égide do CPC/73, mas ainda hoje inteiramente aplicável.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

De fato, a legitimidade é a “qualidade para estar em juízo como demandante ou demandado em relação a um conflito trazido ao exame do juiz. Ela depende de uma concreta relação entre o sujeito e a causa e se traduz na relevância que o resultado desta virá a ter sobre a esfera de direitos do autor, seja para favorecê-la ou para restringi-la” (**Cândido Rangel Dinamarco**. Teoria Geral do novo processo civil – São Paulo: Malheiros, 2016. P.117-118).

Na hipótese em exame, o banco réu **está legitimado a ocupar o polo passivo da presente relação processual**, pois a autora a ele imputa a responsabilidade pela falha na prestação do serviço bancário, principalmente no tocante à segurança, uma vez que foi possibilitado que um terceiro realizasse transações e empréstimos em seu nome.

Está configurada, em tese, uma violação aos deveres de proteção ao sigilo bancário e de guarda e proteção dos valores depositados na conta bancária da autora por parte do banco réu.

Portanto, está presente a legitimidade passiva do agente financeiro; ressalvando-se que a inexistência dos supostos defeitos na prestação dos serviços é matéria atinente ao mérito, não questão preliminar.

No mérito, apenas o recurso da autora comporta parcial provimento.

A autora ingressou com a presente demanda alegando ter sido vítima de furto, após o qual, em posse de seu aparelho celular, os criminosos realizaram



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

diversas transações bancárias não autorizadas.

Seu extrato bancário comprova que no dia 13 de dezembro de 2024 foram lançadas diversas operações contestadas pela autora, sendo dois empréstimos e várias transferências de valores para terceiros (fls. 51-54).

A autora ainda juntou cópia do boletim de ocorrência (fls. 46-47) e "print" da tela de seu celular que respalda a sua alegação de ter realizado ligação telefônica para o banco réu para informar o furto e requerer o bloqueio de transações, **no mesmo dia do ocorrido** (fls. 04).

Com efeito, diante dos elementos de convicção coligidos ao processo, é possível inferir que as operações bancárias objetadas na inicial consistentes na contratação de dois empréstimos pessoais, resgate de previdência privada, aumento de limite de cheque especial e transferência sucessiva de diversos valores para terceiros desconhecidos, foram efetuadas por pessoa não autorizada, a qual, em 13/12/2024, no contexto de uma ação criminosa, apoderou-se do aparelho de telefonia celular da autora e passou a utilizar seus aplicativos de "internet banking".

Não se pode acolher o argumento trazido pelo banco réu, no sentido de que referido prejuízo estaria atrelado à suposta culpa da consumidora, por não realizar a comunicação "imediata" do ocorrido à sua central de atendimento, ou, ainda, por utilizar o seu aparelho celular em via pública.

Conforme já mencionado, a autora demonstrou que entrou em contato com a instituição



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

financeira **no mesmo dia do ocorrido.**

Além disso, o banco réu sequer esclareceu a data (ou momento) em que tivera ciência do delito cometido contra a correntista, assim como não indicou as providências tomadas para bloqueio do aplicativo ou cancelamento das transações.

Não bastassem essas circunstâncias, o valor e a frequência das operações **não** são condizentes com a situação econômica e o perfil de consumo da parte autora, conforme assinalam os extratos de fls. 51-62.

Sobre a responsabilidade do réu pelos eventos aqui examinados, vale conferir o seguinte precedente do Eg. Superior Tribunal de Justiça, proferido em julgamento de recurso paradigma (CPC/1973, art. 543-C):

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. (REsp nº 1.197.929 - PR (2010/0111325-0), Rel. Min. Luis Felipe Salomão, j. 24/08/2011, publicado no DJE em 12/09/2011).

E, no mesmo sentido, enuncia a Súmula n. 479 daquela Colenda Corte: "*As instituições financeiras*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.

Embora o banco alegue ausência de responsabilidade pelas operações que se realizem mediante a utilização de senha, **não é esse o entendimento que vem sendo adotado pelo Colendo Superior Tribunal de Justiça:**

PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIBILIDADE DE DÉBITO. CONSUMIDOR. GOLPE DO MOTOBOY. RESPONSABILIDADE CIVIL. USO DE CARTÃO E SENHA. DEVER DE SEGURANÇA. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO.

1. Ação declaratória de inexigibilidade de débito.

2. Recurso especial interposto em 16/08/2021. Concluso ao gabinete em 25/04/2022.

3. O propósito recursal consiste em perquirir se existe falha na prestação do serviço bancário quando o correntista é vítima do golpe do motoboy.

4. Ainda que produtos e serviços possam oferecer riscos, estes não podem ser excessivos ou potencializados por falhas na atividade econômica desenvolvida pelo fornecedor.

5. Se as transações contestadas forem feitas com o cartão original e mediante uso de senha pessoal do correntista, passa a ser do consumidor a incumbência de comprovar que a instituição financeira agiu com negligência, imprudência ou imperícia ao efetivar a entrega de numerário a terceiros. Precedentes.

6. A jurisprudência deste STJ consigna que o fato de as compras terem sido realizadas no lapso existente entre o furto e a comunicação ao banco não afasta a responsabilidade da instituição financeira. Precedentes.

7. Cabe às administradoras, em parceria com o restante da cadeia de fornecedores do serviço (proprietárias das bandeiras, adquirentes e estabelecimentos comerciais), a verificação da idoneidade das compras realizadas com cartões magnéticos, utilizando-se de meios que dificultem ou

impossibilitem fraudes e transações realizadas por estranhos em nome de seus clientes, independentemente de qualquer ato do consumidor, tenha ou não ocorrido roubo ou furto.

Precedentes.

8. A vulnerabilidade do sistema bancário, que admite operações totalmente atípicas em relação ao padrão de consumo dos consumidores, viola o dever de segurança que cabe às instituições financeiras e, por conseguinte, incorre em falha da prestação de serviço.

9. Para a ocorrência do evento danoso, isto é, o êxito do estelionato, necessária concorrência de causas: (i) por parte do consumidor, ao fornecer o cartão magnético e a senha pessoal ao estelionatário, bem como (ii) por parte do banco, ao violar o seu dever de segurança por não criar mecanismos que obstem transações bancárias com aparência de ilegalidade por destoarem do perfil de compra do consumidor.

10. Na hipótese, contudo, verifica-se que o consumidor é pessoa idosa, razão pela qual a imputação de responsabilidade há de ser feita sob as luzes do Estatuto do Idoso e da Convenção Interamericana sobre a Proteção dos Direitos Humanos dos Idosos, sempre considerando a sua peculiar situação de consumidor hipervulnerável.

11. Recurso especial provido.

(REsp n. 1.995.458/SP, **relatora Ministra Nancy Andrighi**, Terceira Turma, julgado em 9/8/2022, DJe de 18/8/2022; destaques nossos).

Como se vê, o fato de as operações se realizarem com cartão e senha, por si só, **não exime os bancos da sua responsabilidade**, uma vez que existe para estes "O dever de adotar mecanismos que obstem operações totalmente atípicas em relação ao padrão de consumo dos consumidores", ensejando a sua responsabilidade "pelo risco da atividade, pois a instituição financeira precisa se precaver a fim de evitar golpes desta natureza, cada vez mais frequentes no país" (REsp n. 1.995.458/SP, relatora Ministra **Nancy Andrighi**, Terceira Turma, julgado em 9/8/2022, DJe de 18/8/2022).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Desse modo, não há demonstração de que as operações contestadas tenham sido regulares e, nesse contexto, não há justificativa para deixar de reconhecer a nulidade dos débitos resultantes dos empréstimos fraudulentos e das transferências por meio das quais os valores foram desviados.

No mais, razão assiste à autora, no que diz respeito ao pedido de que o banco réu ré seja condenado ao ressarcimento integral dos prejuízos por ela sofridos em razão das contratações e transferências irregulares.

Com efeito, constou expressamente da petição inicial que os criminosos transferiram, além dos valores obtidos decorrentes dos empréstimos fraudulentos, o saldo que havia na conta corrente da autora (R\$ 422,38) (fls. 41).

Nessa ordem de ideias, verifica-se que a r.sentença incorreu em nulidade, por julgamento "*citra petita*", quanto à apreciação do pedido de indenização por danos materiais em sua integral extensão, passível de ser sanada, conforme dispõe o art.1.013, §3º, inciso III, do CPC, o que se passa a fazer.

Como visto, ficou demonstrado que os criminosos lograram transferir os valores já constantes da conta da autora, no momento do furto (fls. 52), que devem lhe ser restituídos, na forma simples, ausente pedido de restituição em dobro.

Ainda, devem ser incluídos na condenação os valores efetivamente descontados da conta da autora no curso do processo, decorrentes das transações



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

impugnadas, os quais deverão ser apurados em liquidação de sentença.

Quanto à forma de restituição de tais valores, em observância ao entendimento adotado pelo Colendo Superior Tribunal de Justiça em precedente da sua Corte Especial, deve haver distinção entre cobranças realizadas **até 30 de março de 2021 e aquelas que ocorreram em momento posterior.**

Em relação às cobranças realizadas em momento posterior, fixou-se entendimento de que "A *REPETIÇÃO EM DOBRO, PREVISTA NO PARÁGRAFO ÚNICO DO ART. 42 DO CDC, É CABÍVEL QUANDO A COBRANÇA INDEVIDA CONSUBSTANCIAR CONDUCTA CONTRÁRIA À BOA-FÉ OBJETIVA*" (EResp n. 1.413.542/RS, relatora Ministra Maria Thereza de Assis Moura, relator para acórdão Ministro **Herman Benjamin**, Corte Especial, julgado em 21/10/2020, DJe de 30/3/2021).

No caso, os descontos ocorreram após 30 de março de 2021, de modo que é alcançada pela tese transcrita acima (simples violação da boa-fé objetiva).

E tendo o banco réu **descumprido** a decisão que deferiu a tutela de urgência e continuado a promover descontos na conta da autora em relação às transações impugnadas (fls. 190-199), **mesmo após ter sido cientificado da decisão** (fls. 147-148), a instituição financeira assumiu posição temerária e abusiva, não havendo simples "engano justificável" (art. 42, parágrafo único, do CDC), o que justifica a restituição de tais valores em dobro.

Ainda, comporta provimento o recurso da



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

autora quanto à ocorrência do dano moral.

Em que pese o entendimento do d. magistrado singular, ficou configurado o dano moral, em razão do desfalque financeiro experimentado pela autora e da falha na segurança dos serviços bancários.

De fato, o dano moral ficou configurado diante do desgaste físico, emocional e psíquico gerado pela má prestação dos serviços bancários, especialmente daquele concernente ao dever de segurança, e do sofrimento gerado pelo desfalque financeiro, com esvaziamento da conta bancária do recorrente, e pela negativa do réu na devolução dos valores, cujos serviços se mostraram falhos.

Nesse sentido, observa-se que a autora recebia seu salário e a pensão alimentícia de sua filha na conta em questão e, **mesmo após ter realizado a portabilidade do salário para outra instituição financeira e de ter sido deferida a tutela de urgência determinando a suspensão das cobranças, o banco continuou a promovê-las.**

Configurado o dano moral, necessário estabelecer o valor a ser arbitrado a título de indenização.

Muito embora a lei não traga parâmetros que possam ser utilizados no arbitramento do valor da indenização por dano moral, esta deve ser fixada em termos razoáveis, para que não se constitua em enriquecimento indevido da parte indenizada, tampouco avilte o sofrimento por ela suportado.

No caso em exame, o valor de R\$6.000,00



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

(seis mil reais), dadas as circunstâncias concretas do caso e as partes nele envolvidas, mostra-se razoável para compensar o sofrimento e exacerbado grau de transtorno suportados pela autora, além de compatível com o patamar adotado por esta Colenda 13ª Câmara de Direito Privado em vários outros casos análogos, já julgados.

Em razão do acolhimento do pedido, fica afastada a sucumbência recíproca, devendo o réu arcar com as custas, demais despesas processuais e os honorários advocatícios, que devem ser fixados sobre o valor da condenação dos danos morais e materiais, nos termos do §2º, do artigo 85 do Código de Processo Civil.

Diante de todo o exposto, **nega-se provimento ao recurso do banco réu e dá-se parcial provimento ao recurso da autora**, para **(i)** declarar a nulidade parcial da r.sentença, por julgamento "*citra petita*", e, **com fundamento na autorização contida no art.1.013, §3º, inciso III, do CPC**, declarar a nulidade da operação de transferência do saldo da conta da autora bancária da autora a terceiros (R\$ 422,38), que lhe deve ser restituído na forma simples, acrescido de correção monetária desde o evento danoso (CC, art.389, p. único) e de juros de mora desde a citação, observada a taxa legal (CC, art.406, §1º); **(ii)** determinar que o banco réu deve restituir os valores descontados da conta corrente da autora, no curso do processo, em razão das transações impugnadas, em dobro, acrescido de correção monetária desde o evento danoso (CC, art.389, p. único) e de juros de mora desde a citação, observada a taxa



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

legal (CC, art.406, §1º), a serem apurados em liquidação de sentença ; e **(iii)** condenar o réu, a título de indenização por dano moral, ao pagamento de R\$6.000,00 (seis mil reais), acrescidos de juros de mora desde a citação, observada a taxa legal (CC, art.406, §1º), e de correção monetária desde o presente arbitramento (CC, art.389, p. único); mantida, no mais, a r. sentença recorrida.

Com o provimento do recurso, fica afastada a sucumbência recíproca, de modo que somente o réu arcará com o pagamento das custas e honorários advocatícios, ora fixados em 20% sobre o valor da condenação.

ANA DE LOURDES COUTINHO SILVA DA FONSECA
Relatora