



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0001278640

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1006834-04.2025.8.26.0009, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelado ALCIDES ORIPEDES FRONDOLA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 15ª 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 ACHILE ALESINA (Presidente sem voto), CARLOS ORTIZ GOMES E VICENTINI BARROSO.

São Paulo, 3 de dezembro de 2025.

RODOLFO PELLIZARI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Apelação Cível – Digital

Processo nº 1006834-04.2025.8.26.0009

Comarca: 1ª Vara Cível do Foro Regional de Vila Prudente

Magistrado prolator: Dr. Anderson Antonucci

Apelante: Banco Bradesco S/A

Apelado: Alcides Oripedes Frondola (Justiça Gratuita)

Voto nº 23130

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. OPERAÇÕES BANCÁRIAS FRAUDULENTAS. IRRESIGNAÇÃO GENÉRICA E DISSOCIADA DOS FUNDAMENTOS DA SENTENÇA. AUSÊNCIA DE IMPUGNAÇÃO ESPECÍFICA. FALTA DE PROVA QUANTO À UTILIZAÇÃO DE CARTÃO FÍSICO E SENHA PESSOAL. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. SENTENÇA MANTIDA. APELAÇÃO GENÉRICA E DISSOCIADA DO DECISUM DE PRIMEIRO GRAU. Como evidenciado nos autos, a irresignação do banco recorrente reveste-se de caráter manifestamente genérico, carecendo de impugnação específica aos fundamentos que lastream a sentença hostilizada. A peça recursal limita-se a reiterar alegações abstratas, praticamente dissociadas da realidade processual e dos argumentos efetivamente analisados pelo juízo singular, configurando clara inobservância ao ônus argumentativo que incumbe ao apelante.

INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA E AUSÊNCIA DE COMPROVAÇÃO PELO BANCO. Imperioso reconhecer que, no caso dos autos, competia à instituição financeira demonstrar, de forma inequívoca, que as operações impugnadas pelo autor foram realizadas mediante utilização de cartão físico e digitação de senha pessoal, como por ela sustentado. No entanto, como sobejamente demonstrado pela análise acurada dos elementos probatórios, o banco recorrente não se desincumbiu desse ônus processual, sendo certo que a mera alegação desacompanhada de prova robusta não tem o condão de afastar sua responsabilidade.

RESPONSABILIDADE OBJETIVA E DEVER DE SEGURANÇA. Com fulcro no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor e na remansosa jurisprudência desta Corte, fica delineada a responsabilidade objetiva das instituições financeiras pela segurança das operações



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

realizadas em seus sistemas. A eventual alegação de que as transações foram efetivadas com credenciais pessoais do correntista não afasta o dever de guarda e zelo que são responsabilidades exclusivas da recorrida, mormente quando ausente qualquer elemento probatório que corrobore tal assertiva.

DANOS MATERIAIS E MORAIS CONFIGURADOS. Diante do quadro fático apresentado, os prejuízos materiais experimentados pelo autor restaram incontroversos, fixados em R\$ 28.380,76, com atualização monetária e juros de mora. Quanto aos danos morais, o valor de R\$ 6.000,00 mostra-se razoável e proporcional, cumprindo as finalidades compensatória e pedagógica da condenação, sem configurar enriquecimento sem causa. RECURSO DESPROVIDO.

Trata-se de apelação interposta pelo requerido Banco Bradesco S/A na “*ação de indenização por danos materiais e morais c/c pedido de tutela de urgência*” (sic), cujos pedidos foram **JULGADOS PARCIALMENTE PROCEDENTES** para condenar o réu a ressarcir o autor em R\$ 28.380,76, com atualização monetária desde o seu extravio, com juros de mora após a citação. Outrossim, condenou o Banco a pagar-lhe R\$ 6.000,00, por danos morais, com correção monetária a partir desta data, mais juros de mora a contar da citação. Ante a sucumbência mínima do autor, condenou o réu ao pagamento das despesas processuais e em honorários advocatícios, fixados estes em 10% sobre o valor atualizado da condenação, mais juros moratórios após o trânsito em julgado.

Alega o banco recorrente, em síntese, a inexistência de má prestação de serviços por parte da instituição financeira, sustentando que os eventuais transtornos experimentados pela

parte recorrida foram causados por fato exclusivo desta ou de terceiros. Argumenta que não restou comprovada qualquer desídia cometida pela instituição financeira, aduzindo que as operações contestadas foram realizadas com a apresentação física do cartão original e mediante uso de senha pessoal do correntista, sendo certo o dever de guarda e zelo são responsabilidades exclusivas da recorrida.

Sustenta o apelante que, em sede de contestação, a instituição financeira colacionou prova de que a operação foi efetivada com credenciais pessoais do correntista, alegando que a responsabilidade das instituições financeiras deve ser afastada quando o evento danoso decorre de transações que, embora contestadas, são realizadas com a apresentação física do cartão original e mediante uso de senha pessoal do correntista. Aduz que demonstrado na perícia que as transações contestadas foram feitas com o cartão original e mediante uso de senha pessoal do correntista, passa a ser do consumidor a incumbência de comprovar ante a instituição financeira que com negligência, imprudência ou imperícia ao efetivar a entrega de numerário a terceiros.

Argumenta o banco apelante que não causou qualquer tipo de dano ao apelado, sustentando que não restou comprovada desídia cometida pela instituição financeira. Alega que é importante trazer à discussão que o site do Banco Bradesco S/A está disponível para acesso de qualquer pessoa, tem dicas de segurança de informação, prevenção a fraudes e golpes,

segurança física, bem como prevenção à lavagem de dinheiro.

Aduz o recorrente que toda a situação trazida à lide se deu por culpa exclusiva da requerente e/ou de terceiros, argumentando que a má prestação de serviços por parte do recorrente ou mau atendimento para com a recorrida não se adequa ao caso, sustentando que não havendo em se falar em indenização por danos morais. Alega que os eventuais transtornos experimentados pela recorrente foram causados por fato exclusivo desta ou de terceiros, aduzindo que não existe qualquer dano moral a ser indenizado pelo recorrido.

Logo, argumenta o banco apelante que a respectiva sentença merece reforma a r. decisão, posto que não coaduna com a prova dos autos, com a lei, com a doutrina e com a melhor jurisprudência sobre o tema, sustentando que caso não seja este o entendimento desta Egrégia Câmara Civil, que seja afastado o valor da indenização por danos morais, ou ao menos reduzidos para patamares mais razoáveis e proporcionais que os adotados pelo Magistrado a quo, requerendo seja dado provimento ao presente recurso, a fim de que sejam julgados improcedentes todos os pedidos elencados na inicial.

Recurso bem processado e contrariado às fls. 254/262.

É o relatório.

ALCIDES ORIPEDES FRONDOLA ajuizou ação de indenização por danos materiais e morais em face do BANCO BRADESCO S.A., alegando ter sido vítima de transferências

bancárias não autorizadas realizadas via Pix. Narrou que em 08 de abril de 2025 constatou em sua conta bancária duas transferências indevidas nos valores de R\$ 4.801,68 e R\$ 3.997,98 realizadas a terceiros. Aduziu que no dia seguinte houve bloqueio de seu aplicativo bancário, o qual foi desbloqueado após contato com a central de atendimento do réu, ocasião em que verificou a ocorrência de mais quatro transferências irregulares nos importes de R\$ 5.054,00, R\$ 3.588,90, R\$ 4.999,00 e R\$ 4.442,20. Sustentou que em 16 de abril de 2025 ocorreram novas operações fraudulentas, desta feita quatro transferências via Pix no valor de R\$ 300,00 cada uma. Afirmou que o banco réu reembolsou apenas R\$ 303,00 do montante total extraviado. Postulou o ressarcimento em dobro pelo prejuízo material no valor de R\$ 58.761,52, além de indenização por danos morais.

O BANCO BRADESCO S.A. apresentou contestação arguindo preliminar de ilegitimidade passiva. No mérito, sustentou ter prestado adequadamente seus serviços bancários, sem quaisquer falhas. Aduziu que as transações questionadas derivaram do dispositivo eletrônico cadastrado e utilizado pelo próprio autor, mediante confirmação de dados pessoais e sigilosos, com uso de senha e chip de segurança, afastando irregularidades bancárias. Alegou culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, refutando a existência de danos materiais e morais.

Pois bem.

Consabido que as instituições bancárias possuem responsabilidade objetiva nas hipóteses de falha na prestação de



serviços, em especial, no que tange à segurança das transações financeiras efetuadas no desenvolvimento de suas atividades.

A questão, inclusive, foi sumulada pelo Colendo Superior Tribunal de Justiça: “*As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativos a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito das operações bancárias*” (Súmula n. 479), porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno.

No mérito, mostra-se imperioso o reconhecimento da parcial procedência do pleito autoral, como bem decidido pelo magistrado de primeiro grau. A relação jurídica estabelecida entre as partes reveste-se de natureza consumerista, atraindo a incidência das normas protetivas do Código de Defesa do Consumidor, notadamente a responsabilidade objetiva da instituição financeira prestadora de serviços.

Como evidenciado nos autos, restou sobejamente demonstrada a ocorrência de numerosas transferências via Pix realizadas a partir da conta corrente do autor, direcionadas a diversos destinatários, nas datas de 08/04, 09/04, 16/04 e 08/05/2025, totalizando o montante de R\$ 28.380,76, conforme se verifica às fls. 36/37 e 39. Tais operações, segundo declarado na inicial, eram de total desconhecimento do correntista e de seus familiares, circunstância que não foi eficazmente refutada pelo banco apelante.

Os comprovantes bancários acostados às fls. 34/44 corroboram inequivocamente as movimentações ignoradas pelo autor, evidenciando numerários direcionados a destinatários cujos nomes diversos. Diante de tal quadro probatório, as refutações lançadas pelo Banco Bradesco revelam-se frágeis, sendo certo que a alegação genérica de que as operações teriam sido realizadas com apresentação do cartão físico e mediante uso de senha pessoal não encontra amparo algum no conjunto probatório dos autos.

Com efeito, o banco apelante limita-se a sustentar, de forma meramente retórica, que o consumidor estaria protegido por sistema de acesso bancário revestido de exigências de inserção de dados pessoais sigilosos, como senha secreta e chave de segurança. Tal argumentação, no entanto, mostra-se manifestamente inapropriada e dissociada da realidade fática demonstrada nos autos. É notório que meliantes, revestidos de conhecimento técnico e habilidade criminosa, conseguem invadir sistemas de segurança das mais variadas empresas e instituições e, de posse dos dados de clientes, perpetram movimentações fraudulentas das mais diversas modalidades.

Imperioso reconhecer que nada descarta a possibilidade de terceiro que, fazendo uso de informações sigilosas do correntista vazadas indevidamente de alguma fonte cadastral, tenha agido em legítima fraude, carreando prejuízo a ambos os litigantes. O que se mostra cristalino é a inexistência nos autos de quaisquer evidências de que teria o demandante relação direta ou indireta

com as transferências efetuadas a partir de sua conta corrente. Igualmente, não se denota que teria o autor compartilhado seus dados com outrem ou facilitado a ação de terceiros para a consumação da ilegalidade revelada.

Ao revés daquilo sustentado em contestação e ratificado nas razões recursais, o sistema de segurança bancário não se reveste de infalibilidade. No caso em tela, à míngua de provas em sentido contrário por parte da instituição financeira, tem-se que falhou o réu no desempenho de suas atividades quando da permissão das transmissões de valores por meio de Pix, realizadas por estelionatário em nome do demandante.

A irresignação recursal do banco apelante apresenta-se notadamente genérica e desprovida de fundamentação técnica específica, limitando-se a repetir alegações já devidamente analisadas e rechaçadas pelo juízo de primeiro grau. Não logrou o recorrente demonstrar, de forma inequívoca, que as transações contestadas foram efetivamente realizadas pelo próprio autor mediante utilização de seu cartão físico e senha pessoal, conforme por ele alegado. A ausência de tal comprovação, aliada à natureza genérica da argumentação recursal, torna manifesta a improcedência da pretensão reformadora.

Diante do quadro fático apresentado, imperioso o reconhecimento da nulidade das operações bancárias discriminadas na inicial, fazendo jus o requerente ao recebimento dos R\$ 28.380,76 indevidamente subtraídos de sua conta corrente.

No que tange aos danos morais, tenho que tal conduta ultrapassa os meros aborrecimentos do cotidiano, violando direitos fundamentais previstos no art. 5º, incisos V e X, da Constituição Federal.

Como evidenciado nos autos, o demandante suportou sérios prejuízos ao longo dos meses em decorrência da fragilidade do sistema de segurança bancário da instituição ré, deparando-se subitamente com grave comprometimento de seu orçamento familiar diante das subtrações significativas perpetradas em sua conta corrente.

As circunstâncias reveladas demonstram que o autor foi submetido a desgastes emocionais consideráveis, experimentando duradoura sensação de insegurança e sendo compelido a empreender incômodas diligências na tentativa de restabelecer seu patrimônio. Sobressai dos autos que o requerente compareceu por seis vezes a delegacia de polícia, conforme se verifica às fls. 20/33, além de se ver forçado ao ajuizamento da presente ação judicial.

Tais circunstâncias revelam quadro que extrapola consideravelmente o mero desgosto ou chateação inerentes ao cotidiano, constituindo verdadeira desolação extraordinária apta a provocar lesão de ordem imaterial indenizável. O abalo psíquico experimentado pelo consumidor, aliado à sensação de vulnerabilidade e desamparo diante da falha sistêmica da instituição financeira, caracteriza dano moral *in re ipsa*, dispensando maior dilação probatória acerca de sua

configuração.

No que tange ao quantum indenizatório, Flavio Tartuce¹, ao abordar a forma de sua fixação, diz que o magistrado, agindo com equidade, deve observar quatro critérios para o estabelecimento de seu valor: (i) a extensão do dano; (ii) as condições socioeconômicas e culturais dos envolvidos; (iii) as condições psicológicas das partes e (iv) o grau de culpa do agente, de terceiro ou da vítima.

Para ele, tais critérios “*podem ser retirados dos arts. 944 e 945 do CC, bem como do entendimento dominante, particularmente do Superior Tribunal de Justiça.*”

Assim, considerando esses critérios, a gravidade da conduta e a condição econômica das partes, conclui-se que a quantia de R\$6.000,00 não é excessivo e atende aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, não comportando redução.

Esse montante é adequado para compensar os danos sofridos pela parte autora e para impor um caráter punitivo à instituição financeira ré, sendo suficiente para evitar futuras violações ao dever de cuidado, especialmente no que se refere à cobrança de valores inexigíveis.

Postas tais premissas, por meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso.

Desprovido o recurso, ficam os honorários advocatícios dos patronos do autor majorados para 15% sobre o valor da condenação.

¹ Tartuce, Flávio. Manual de direito civil: volume único / Flávio Tartuce. 6. ed. rev., atual. e ampl. – Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: MÉTODO, 2016.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Para que não se alegue cerceamento do direito de recorrer, dou por prequestionados todos os dispositivos legais referidos na fase recursal, bastando que as questões tenham sido enfrentadas e solucionadas no voto, como ocorreu, pois **“desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais”** (STJ EDCL. No RMS 18.205/SP, Rel. Min. Felix Fischer, j. 18.04.2006).

RODOLFO PELLIZARI
Relator