



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000075642**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1007583-72.2025.8.26.0477, da Comarca de Praia Grande, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelada ESTER DAINOVSKAS.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 38ª 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 SPENCER ALMEIDA FERREIRA (Presidente), FLAVIA BEATRIZ GONÇALEZ DA SILVA E FERNANDO SASTRE REDONDO.

São Paulo, 10 de fevereiro de 2026.

**SPENCER ALMEIDA FERREIRA**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**VOTO Nº:** 53164  
**APELAÇÃO:** 1007583-72.2025.8.26.0477  
**COMARCA:** PRAIA GRANDE (3ª VARA CÍVEL)  
**APTE.:** BANCO BRADESCO S/A  
**APDO.:** ESTER DAINOVSKAS  
**JUIZ 1º GRAU:** FERNANDA HENRIQUES GONCALVES ZOBOLI

**DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. FRAUDE BANCÁRIA. TRANSAÇÕES ATÍPICAS. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. DANOS MATERIAIS E MORAIS. MANUTENÇÃO DA SENTENÇA. I. Caso em exame**

Apelação interposta contra sentença que julgou procedente o pedido inicial para declarar a inexigibilidade de débitos e condenar a instituição financeira ao ressarcimento de danos materiais e ao pagamento de indenização por danos morais, em virtude de operações fraudulentas realizadas por terceiros em conta corrente. **II. Questão em discussão**

A questão em discussão consiste em saber se: (i) a falha do sistema de segurança do banco em detectar transações que destoam do perfil do correntista configura defeito na prestação do serviço; (ii) a utilização de cartão e senha pelo fraudador afasta a responsabilidade objetiva da instituição; e (iii) o valor fixado a título de danos morais observa os princípios da proporcionalidade e razoabilidade. **III. Razões de decidir**

A responsabilidade das instituições financeiras é objetiva, fundamentada no risco da atividade, nos termos do art. 14 do CDC e da Súmula 479 do STJ.

Caracteriza-se o fortuito interno quando a fraude é viabilizada pela ineficiência dos mecanismos de monitoramento do banco, que permitem a realização de múltiplas operações atípicas em curto intervalo de tempo.

A culpa exclusiva da vítima é afastada quando o fornecimento de dados decorre de sofisticada engenharia social que explora vulnerabilidades do sistema bancário.

O dano moral é configurado pelo desfalque patrimonial relevante e pela resistência injustificada na esfera administrativa, sendo o *quantum* indenizatório mantido quando fixado com moderação. **IV. Dispositivo e tese**

**Recurso desprovido. Tese de julgamento: "1. A instituição financeira responde objetivamente por danos**



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**decorrentes de fraudes quando não demonstra a eficácia de seus sistemas de segurança em impedir transações flagrantemente destoantes do perfil de consumo do cliente. 2. O uso de senha pessoal não exclui a responsabilidade do banco em casos de fortuito interno."**

**Dispositivos relevantes citados: CDC, art. 14; Súmula 479 do STJ; CPC, art. 85, § 11. Jurisprudência relevante citada: STJ, REsp 1.197.929/PR, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, Segunda Seção, j. 24.08.2011.**

1.- A sentença de fls. 144/148, cujo relatório é adotado, julgou procedente o pedido para o fim de declarar inexigíveis as operações realizadas em nome da autora e descritas na inicial, bem como para condenar o réu à restituição de R\$ 66.912,75, a título de danos materiais. Foi o réu, ainda, condenado ao pagamento de R\$ 8.000,00 a título de danos morais. Em razão da sucumbência experimentada, finalmente, foi a ré condenada ao pagamento das custas e despesas processuais, mais honorários advocatícios no importe de 10% sobre o valor da condenação.

Apela o réu às fls. 152/161. Busca a reforma do julgado para que o pedido seja julgado improcedente. Inicialmente, pede a concessão de efeito suspensivo ao recurso, pois a autora não comprovou a busca de solução administrativa antes de propor a presente demanda. No mérito, sustenta a inexistência de má prestação de serviços pois não restou demonstrado que a apelante tenha concorrido de qualquer forma para o golpe mencionado pelo recorrido, tratando-se de golpe aplicado externamente, com uso de senha pessoal da requerente. Assevera, ainda, que os danos morais não restaram demonstrados e devem ser excluídos do montante condenatório ou reduzido o valor arbitrado. Ao final, pede a reforma integral da sentença, reconhecendo-se a improcedência da ação, com a inversão do ônus sucumbencial.

Recurso tempestivo, preparado e respondido (fls. 167/173)

É o relatório.

2.- Indefiro, inicialmente, o pedido de efeito suspensivo por ausência dos requisitos legais, nos termos dos arts. 300 e 995, parágrafo único do CPC, máxime por não ter demonstrado a apelante tanto a probabilidade do direito

quanto o perigo de dano em razão de eventual demora.

Passo, pois, à apreciação das razões de recurso.

Não assiste razão ao réu.

As alegações trazidas nas razões recursais da parte requerida, na verdade, podem ser entendidas como reiteração daquelas matérias de direito e/ou de fato já resolvidas, razão pela qual é mesmo desnecessária qualquer modificação na fundamentação contida na sentença.

Ressalte-se, especificamente, que na hipótese dos autos, restou comprovado que o apelado foi vítima de fraude bancária.

O magistrado destacou na sentença de fls. 144/148 que :

“(…)

O conjunto probatório é constituído pelos extratos bancários apresentados pela autora, que demonstram movimentação financeira completamente atípica em 21/02/2025, com nove operações sequenciais de valores elevados, contrastando com o padrão de movimentação dos meses anteriores. O Boletim de Ocorrência corrobora a versão da autora sobre a forma como se deu a abordagem dos criminosos.

Particularmente relevante é o e-mail enviado pelo gerente da conta em 28/03/2025, no qual o próprio banco reconhece a ocorrência de fraude, mas nega o ressarcimento baseado na utilização de cartão e senha. Este documento constitui confissão quanto à natureza fraudulenta das operações.

A contestação do banco confirma que as transações foram realizadas com uso de cartão físico e senha, mas esta circunstância, por si só, não afasta a responsabilidade da instituição financeira no caso concreto.

A responsabilidade das instituições financeiras pelos serviços prestados é objetiva, nos termos do artigo 14 do CDC, prescindindo da comprovação de culpa. O serviço é considerado defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode legitimamente esperar.

A Súmula 479 do STJ estabelece que "as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias". Tal responsabilização decorre do risco da atividade empresarial, caracterizando-se como fortuito interno.

No caso dos autos, a análise das circunstâncias específicas revela elementos que evidenciam falha na prestação de serviços.

Primeiro, a sequência de nove operações realizadas no mesmo dia, com valores elevados e totalmente destoantes do perfil da correntista, deveria ter acionado os sistemas de prevenção à fraude da instituição. Os extratos demonstram que a autora mantinha movimentação financeira modesta, incompatível com empréstimo de mais de R\$ 30.000,00 e múltiplas compras no cartão de crédito.

Segundo, a sofisticação do golpe, com os criminosos tendo acesso a dados pessoais da correntista e conseguindo interceptar as ligações para o "Fone Fácil", indica vulnerabilidade no sistema de segurança da instituição, permitindo que terceiros tivessem acesso a informações que deveriam ser sigilosas.

Terceiro, o próprio banco reconheceu a fraude em correspondência eletrônica, confirmando que as operações não foram autorizadas pela correntista, mas negou o ressarcimento baseado apenas na utilização de cartão e senha.

O banco alega culpa exclusiva da vítima e fato de terceiro como excludentes de responsabilidade. Contudo, tais alegações não prosperam no caso concreto.

A culpa exclusiva da vítima pressupõe que sua conduta seja a única causa do resultado danoso. No presente caso, embora a autora tenha fornecido informações aos criminosos, tal fato

decorreu de elaborada engenharia social, na qual os fraudadores se aproveitaram de falhas no sistema de segurança da instituição para obter credibilidade junto à vítima.

A sofisticação do golpe, com conhecimento prévio de dados pessoais e capacidade de interceptar ligações, demonstra que a conduta da autora foi apenas um elo na cadeia causal, não sendo a causa exclusiva do evento danoso.

Quanto ao fato de terceiro, embora tenha havido participação de criminosos, tal circunstância caracteriza fortuito interno, inerente ao risco da atividade bancária, não elidindo a responsabilidade da instituição.”

Com efeito, foram realizadas transações em elevado montante em um curto período de tempo e de uma única vez, conforme se vê, por exemplo, às fls. 27, destoantes do perfil do cliente, mas a parte ré nada fez para inibir. Aí reside a falha na prestação de serviços do réu e afasta a culpa exclusiva da vítima ou de terceiros.

Embora o réu não pudesse evitar a ação criminosa, é relevante a omissão de sua parte ao não observar a movimentação fora do perfil do cliente e não realizar o bloqueio do cartão ou das operações de transferência, de forma a impedir tal transação.

Além disso, apesar de o Banco negar a sua responsabilidade pelo evento, não se desincumbiu de seu ônus probatório, restando devidamente comprovada nos autos a falha na prestação de serviços por sua parte.

Registre-se que, nos termos do art. 14 do CDC, responde objetivamente o fornecedor pelo vício do serviço, posto que os danos dele decorrentes são de sua inteira responsabilidade, esta que decorre do risco integral de sua atividade econômica, somente não respondendo quando provar a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros, consoante dispõe o § 3º, inciso II, do artigo citado, o que não se verificou no presente caso.

O tema da responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços por fraudes praticadas por terceiros, já restou consolidada pelo C. STJ, no julgamento



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

do Recurso Especial 1197929, julgado sob o rito previsto no art. 543-C do CPC/73 para os recursos repetitivos:

“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.”<sup>1</sup>

A Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça dispõe que:

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

No sentido do entendimento acima exposta, confira a jurisprudência desta Câmara:

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. OBRIGAÇÃO DE FAZER C.C. RESTITUIÇÃO DE QUANTIAS PAGAS E INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. Compras com cartão de crédito não reconhecidas pelo titular do cartão. A relação entre as partes é consumerista, aplicando-se as normas do CDC, conforme Súmula 297 do STJ. A responsabilidade do banco e da bandeira do cartão é objetiva, nos termos da Súmula 479 do STJ. A falha na prestação do serviço é configurada pela inércia do banco em cancelar ou bloquear o cartão após notificação de fraude, permitindo débitos indevidos por mais de um ano. Falha na prestação do serviço da instituição financeira. Responsabilidade solidária. Dever de indenizar reconhecido. Cabimento de restituição em dobro do indébito. Danos morais caracterizados. Dano in re ipsa. Valor fixado em R\$ 10.000,00 (dez mil reais). Observância dos princípios da proporcionalidade, razoabilidade e adequação. Sentença de

<sup>1</sup> REsp 1197929/PR, Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, SEGUNDA SEÇÃO, j. em 24/08/2011, DJe 12/09/2011.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

improcedência dos pedidos reformada para parcial procedência.  
RECURSO PROVIDO.

**(TJSP; Apelação Cível 1038925-79.2022.8.26.0001; Relator (a): Wilson Julio Zanluqui; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional I - Santana - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 02/10/2025; Data de Registro: 02/10/2025)**

"GOLPE DO DELIVERY". Fraude em transação através de cartão de crédito. Consumidor. Operações realizadas que destoam do perfil da demandante, situação não detectada pelos sistemas de segurança bancário. Falha na prestação de serviços configurada. Responsabilidade objetiva da casa bancária. Fortuito interno.. Dicção do art. 14, do CDC e da Súmula 479 do STJ. Risco da atividade que deve ser suportado pelo fornecedor. Inexigibilidade do débito. Configurada. Dano moral *in re ipsa*. Caracterizado. Indenização devida pelo réu. Quantum fixado com observância aos princípios de razoabilidade e proporcionalidade. RECURSO DESPROVIDO do réu e RECURSO PROVIDO da autora.

**(TJSP; Apelação Cível 1041861-66.2025.8.26.0100; Relator (a): Anna Paula Dias da Costa; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 26ª Vara Cível; Data do Julgamento: 22/09/2025; Data de Registro: 22/09/2025)**

Na espécie, o dano moral é evidente e se comprova *in re ipsa*, ou seja, com a ocorrência do próprio fato ilícito.

A constatação da fraude e da falha no sistema de segurança do banco réu em detectar a incompatibilidade da operação com o perfil de consumo da autora, também enseja a indenização pelos danos morais decorrentes de tais eventos, que, na hipótese, são presumíveis ante as particularidades do caso.

Com efeito, o episódio relatado nos autos não se traduz como situação de mero aborrecimento. Este é passageiro e faz parte da vida diária das pessoas. Não maltrata o seu íntimo, a alma, como ocorre quando os fatos são



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

extraordinários, singulares, como se revelaram os que serviram de fundamento ao pedido inicial.

O considerável valor das operações e a recusa do banco réu em todas as tentativas do consumidor de resolver o problema administrativamente, obrigaram o autor a desembolsar significativa quantia e a ser cobrado pelos valores contestados e não pagos, sofrendo relevante e injusta redução patrimonial, o que, indubitavelmente, agravou o sofrimento experimentado por quem se percebe vítima de fraude perpetrada por terceiro. Assim, entende este Relator que os danos morais fixados em oito mil reais foram arbitrados de forma comedida, não comportando qualquer diminuição.

Nesse sentido, confira-se a jurisprudência deste Tribunal de Justiça:

RESPONSABILIDADE CIVIL. Golpe da troca de cartão. Transações realizadas por terceiro. Operações atípicas, em total descompasso com o perfil do requerente. Fraude configurada. Risco da atividade. Responsabilidade objetiva. Fortuito interno. Aplicação da Súmula nº 479 do STJ. Falha no dever de vigilância e segurança às operações bancárias. Invalidez das compras realizadas. Necessária a restituição dos valores indevidamente descontados da conta corrente da autora. Dano moral in re ipsa. Configurado. Quantum fixado em observância dos princípios da proporcionalidade e razoabilidade. RECURSO da autora PROVIDO e RECURSO do réu DESPROVIDO.

*(TJSP; Apelação Cível 1006854-15.2022.8.26.0004; Relator (a): Anna Paula Dias da Costa; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional IV - Lapa - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 01/03/2023; Data de Registro: 02/03/2023)*

AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – Sentença de improcedência – Recurso da parte autora – Golpe da troca do cartão ocorrido fora do estabelecimento bancário – Transações fora do perfil do correntista, em curto espaço de tempo, não inibidas pelo banco réu – Falha na prestação de serviço



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

caracterizada – Precedentes jurisprudenciais – Devida a indenização pelos danos materiais e morais causados – Sentença reformada para julgar a ação procedente – RECURSO PROVIDO.

(TJSP; Apelação Cível 1014957-44.2021.8.26.0554; Relator (a): Spencer Almeida Ferreira; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santo André - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 22/03/2023; Data de Registro: 22/03/2023)

Desse modo, reconhecido o ato ilícito praticado pelo réu, de rigor a manutenção da sentença de procedência.

O Regimento Interno do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, em vigor desde 4 de novembro de 2010, estabelece que:

Nos recursos em geral, o relator poderá limitar-se a ratificar os fundamentos da decisão recorrida, quando, suficientemente fundamentada, houver de mantê-la.

Assim, nos termos do art. 252 do Regimento Interno, ratifico a sentença, que fica mantida por seus próprios fundamentos.

Acrescente-se que, conforme entendimento do Superior Tribunal de Justiça<sup>2</sup>, o julgador não é obrigado a responder todas as questões invocadas pelas partes quando já tenha encontrado motivo suficiente para proferir a decisão. O julgador possui o dever de enfrentar apenas as questões capazes de infirmar (enfraquecer) a conclusão adotada na decisão recorrida.

Para fins de prequestionamento, enfatiza-se que toda matéria devolvida no apelo se encontra prequestionada e que o juiz não está obrigado a mencionar expressamente todos os pontos suscitados pelas partes, tampouco a citar as normas aventadas, bastando que o recurso tenha sido fundamentadamente apreciado.

Advirtam-se que eventual recurso a este acórdão estará sujeito ao disposto nos parágrafos 2º e 3º do art. 1.026 do Código de Processo Civil.

Por fim, cabível a majoração da verba honorária, conforme

<sup>2</sup> STJ. 1ª Seção. EDcl no MS 21.315-DF, Rel. Min. Diva Malerbi (Desembargadora convocada do TRF da 3ª Região), julgado em 8/6/2016.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

preconizado no artigo 85, § 11, do CPC, elevando-se os honorários devidos pelo apelante para 20% (vinte por cento) do valor da condenação.

3.- Ante o exposto, **nega-se provimento** ao recurso.

**SPENCER ALMEIDA FERREIRA**  
**Relator**