



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000171540**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1007748-71.2025.8.26.0008, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelada SILVANA STOLAGLI MOLINA.

**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, 4 de março de 2026.

**SPENCER ALMEIDA FERREIRA**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**VOTO Nº:** 53201  
**APELAÇÃO:** 1007748-71.2025.8.26.0008  
**COMARCA:** SÃO PAULO – F.R TATUAPÉ - 5ª VARA CÍVEL  
**APTE.:** BANCO BRADESCO S/A  
**APDO.:** SILVANA STOLAGLI MOLINA  
**JUIZ 1º GRAU:** ANA CAROLINA VAZ PACHECO DE CASTRO

**DIREITO CONSUMERISTA E BANCÁRIO. APELAÇÃO CÍVEL. RESPONSABILIDADE CIVIL POR FRAUDE BANCÁRIA. FORTUITO INTERNO. RECURSO DESPROVIDO.**

**I. Caso em exame**

Apelação interposta por instituição financeira contra sentença que julgou parcialmente procedente o pedido para: (i) declarar a nulidade de contrato de empréstimo e a inexigibilidade de débitos; (ii) condenar o réu à restituição simples dos valores descontados; e (iii) fixar indenização por danos morais no valor de R\$ 8.000,00. O caso versa sobre fraude bancária na qual, em curto lapso temporal, houve a contratação de empréstimo e a transferência integral do montante para conta de terceiros, operação esta totalmente alheia ao perfil da consumidora.

**II. Questões em discussão**

2. Há 4 questões em discussão: (i) saber se houve falha na prestação do serviço bancário ao não detectar movimentação financeira atípica e fora do perfil da cliente; (ii) verificar se a fraude perpetrada por terceiro exclui o nexo causal e a responsabilidade da instituição financeira; (iii) determinar a ocorrência de danos morais indenizáveis; e (iv) definir a correção dos consectários legais e a possibilidade de compensação de valores.

**III. Razões de decidir**

3. A responsabilidade das instituições financeiras é objetiva, fundamentada no risco do empreendimento e no art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, conforme consolidado na Súmula nº 479 do STJ.

4. Caracteriza-se falha na prestação do serviço (fortuito interno) a omissão do banco ao não identificar e bloquear operações em montantes elevados que destoam flagrantemente do perfil de consumo da correntista, o que afasta a tese de culpa exclusiva de terceiro ou da vítima.

5. O dano moral é considerado *in re ipsa*, decorrendo da angústia e do prejuízo patrimonial relevante sofrido pela consumidora, agravados pela resistência injustificada da instituição em resolver o problema na esfera administrativa.

6. Não prospera o pedido de restituição do valor do empréstimo pelo banco, uma vez comprovado que a autora não usufruiu do crédito, o qual foi transferido imediatamente para terceiros no contexto da fraude.

**7. A manutenção da sentença por seus próprios fundamentos é autorizada pelo art. 252 do Regimento Interno do TJSP.**

**IV. Dispositivo e tese**

**8. Recurso desprovido.**

**Tese de julgamento: "1. As instituições bancárias respondem objetivamente por danos causados por fraudes praticadas por terceiros, por constituírem fortuito interno relativo ao risco da atividade. 2. A inércia do sistema de segurança bancário perante transações que extrapolam o perfil de consumo do cliente configura falha na prestação do serviço, ensejando o dever de indenizar."**

**Dispositivos relevantes citados: CDC, art. 14, § 3º, II; CPC, art. 85, § 11, art. 537 e art. 1.026, §§ 2º e 3º; CC, art. 406; RITJSP, art. 252.**

**Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula nº 479; STJ, REsp nº 1.197.929/PR (Tema 466), Rel. Min. Luis Felipe Salomão, Segunda Seção, j. 24.08.2011; TJSP, Ap. Cível nº 1038925-79.2022.8.26.0001, Rel. Wilson Julio Zanluqui, j. 02.10.2025.**

1.- A sentença de fls. 323/333, cujo relatório é adotado, julgou parcialmente procedente o pedido para o fim de tornar definitiva a tutela antecipada concedida, bem como para declarar a nulidade do contrato de empréstimo objeto da demanda e inexigíveis quaisquer parcelas decorrentes de tal contratação; condenar o réu à repetição simples das parcelas descontadas 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 15% sobre o valor da condenação.

Apela o réu às fls. 337/362. Busca a reforma do julgado para que o pedido seja julgado improcedente. Preliminarmente, pede a revogação da tutela antecipada. 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. Assevera, ainda, que a contratação foi regularmente firmada pela autora, defendendo a legalidade da contratação por meio eletrônico. Pretende a restituição, pela autora, do valor creditado em sua conta quando da contratação do empréstimo. Pede o reconhecimento subsidiário de culpa concorrente. Assevera, ainda, que os danos morais não restaram demonstrados e devem ser excluídos do montante condenatório

ou reduzido o valor arbitrado. Volta-se, por fim, contra a termo inicial de correção dos danos materiais e pugna pela utilização da taxa SELIC como fator de correção. 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. 377/400)

É o relatório.

2.- 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.

Inicialmente, não há se falar em revogação da tutela antecipada concedida, até porque esta já foi integralmente cumprida pelo réu e decorre logicamente da procedência do pedido autoral. As astreintes, caso devidas, encontram-se previstas no art. 537 do CPC.

Prosseguindo, no mérito, melhor sorte não assiste ao recorrente.

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

Com efeito, foi realizada transação em elevado montante em um curto período de tempo (contratação de empréstimo e transferência da totalidade do valor creditada a conta de terceira pessoa) e de uma única vez, conforme se vê, por exemplo, às fls. 185, 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.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

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 terceiro, 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 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

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

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 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.. Diclção 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 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 em 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*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*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 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.

Por fim, não há se falar em restituição de valores ao apelante pois a autora não utilizou do valor creditado, transferido diretamente para a conta de terceira pessoa. E tanto correção quanto juros foram corretamente aplicados, em obediência à nova redação do art. 406 do CC.

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



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

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.

Advertam-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 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**

<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.