



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000186125

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1007750-77.2024.8.26.0266, da Comarca de Itanhaém, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelada MÁRCIA SOUZA CORREIA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 19ª 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 RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI (Presidente sem voto), SIDNEY BRAGA E JOÃO CAMILLO DE ALMEIDA PRADO COSTA.

São Paulo, 6 de março de 2026.

JAIRO BRAZIL
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



19ª Câmara de Direito Privado
Apelação nº 1007750-77.2024.8.26.0266
Comarca: Itanhaém
Apelante: Banco Bradesco S.A.
Apelada: Márcia Souza Correia

DECLARATÓRIA CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAL. EMPRÉSTIMO E TRANSFERÊNCIA FRAUDULENTAS. Recurso do réu. Efeito suspensivo. Descabimento. Legitimidade passiva da instituição financeira configurada. MÉRITO. Ligação de suposto preposto do banco relatando movimentação suspeita na conta bancária da autora e em posse de seus dados pessoais. Aplicação das normas do Código de Defesa do Consumidor. Falsa contratação e transferência imediata de valores da conta corrente da autora. Hipótese de responsabilidade objetiva atribuída ao banco pelos danos causados ao seu cliente por falha na prestação dos serviços. Responsabilidade objetiva do banco. Aplicação dos artigos 186, do Código Civil, e 14 do Código de Defesa do Consumidor. Inteligência da súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça. Dever de devolução dos valores relativos às transações impugnadas. Sentença mantida. Apelação não provida.

Voto nº: 32.590

Vistos.

Ação declaratória de inexigibilidade de débito

cumulada com restituição de valores e indenização pelo abalo moral experimentado, ante contratação de empréstimo no valor de R\$ 7.570,00, após contato de suposta representante do banco informando sobre clonagem do seu aplicativo.

Em resposta, o réu arguiu preliminares de inépcia da inicial por ilegitimidade passiva *ad causam* e falta de interesse de agir. Alegou litisconsórcio necessário. No mérito, afirmou que não houve irregularidade por parte do banco. Sustentou a regularidade das transações. Asseverou ser o sistema bancário seguro. Negou falha na prestação do serviço. Aduziu ausência dos pressupostos da responsabilidade objetiva e culpa concorrente da vítima. Impugnou a inversão do ônus da prova. Pugnou pela improcedência.

O juízo *a quo*, por sentença prolatada pelo MM. Juiz Rafael Vieira Patara, julgou a ação procedente para declarar inexigível o débito do empréstimo pessoal no valor de R\$ 7.570,00, condenar o réu a restituir à autora os valores que arcou com as operações fraudulentas impugnadas na exordial, atualizados monetariamente pela Tabela Prática do TJSP desde cada débito e acrescido de juros legais de 1% ao mês a partir da citação, ambos até 29.08.2024 e, a partir de 30.08.2024, em consonância com a Lei nº 14.905/24, a atualização monetária será pelo IPCA e os juros legais de acordo com a taxa legal (diferença entre a Taxa Selic e o IPCA, calculada mensalmente pelo Bacen, conforme Resolução nº CMN 5.171/24), bem como para condenar o réu ao pagamento de indenização por danos morais na quantia de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), atualizado monetariamente a partir desta data, em consonância com a Lei nº 14.905/24, pelo IPCA e acrescido de juros legais, também a partir desta data, além das custas e despesas processuais, bem como com honorários advocatícios da parte adversa, arbitrados em 15% do valor da condenação.

Embargos de declaração acolhidos para excluir da condenação o pagamento de indenização por dano moral, ante ausência de pedido nesse sentido.

Inconformado, apela o réu a pedir a reforma da sentença. Pede a concessão de efeito suspensivo. Reitera as alegações

expostas em defesa, em especial acerca da ilegitimidade passiva. Aduz que as transações foram realizadas com a utilização de chave de segurança do cliente (senha, biometria ou Token). Atribui o ocorrido ao descuido da própria vítima. Nega qualquer dano material. Pede a procedência do recurso.

Apelo tempestivo e preparado.

Contrarrazões as folhas 652/660.

É o relatório.

Primeiramente, o pedido de concessão de efeito suspensivo requerido pelo banco réu encontra-se prejudicado, pois deveria ter sido formulado em peça apartada, de sorte que a apreciação em sede de julgamento do recurso se mostra medida completamente inócua, nos termos do disposto no parágrafo 3º do artigo 1.012 do Código de Processo Civil.

Ainda que assim não fosse, não estão presentes os requisitos necessários para sua concessão, uma vez que não há risco de dano irreparável ou de difícil reparação.

A preliminar de ilegitimidade passiva, igualmente, não merece prosperar.

A presente demanda versa sobre a responsabilidade da instituição financeira pela segurança das operações bancárias realizadas por seus clientes, encontrando respaldo legal no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, que estabelece a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços pelos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços.

No caso em tela, a autora é correntista do banco réu e a contratação fraudulenta ocorreu em sua conta corrente mantida



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

naquela instituição, o que, por si só, estabelece a pertinência subjetiva do banco réu para figurar no polo passivo da demanda.

Acrescente-se que, conforme Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça, "*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*", o que reforça a legitimidade passiva do banco apelante.

Passo ao mérito.

A apelação não comporta provimento.

Incontroversa a relação de consumo,

Com efeito, a parte autora, pessoa natureza que a autora ocupa posição de destinatário final, sendo a ré evidente fornecedora (Lei 8.078/90, art. 3º).

A natureza e a forma de prestação do serviço, aliados à hipossuficiência técnica presumida do consumidor e ao domínio da técnica por parte do fornecedor, impõem, ainda, a inversão do ônus da prova, conforme previsto no art. 6º, inc. VII, do Código de Defesa do Consumidor.

Tal condição não significa, contudo, que as alegações expostas na inicial devem ser prontamente acolhidas, apenas que a relação jurídica em exame será apreciada também em conformidade com a legislação consumerista.

Aliado a tal fato tem-se a ser considerada a responsabilidade das instituições financeiras como objetiva.

A autora aponta a ocorrência de fraude na contratação de empréstimo no montante de R\$ 7.570,00, bem como a transferência a terceiro desconhecido do valor fruto do pacto em epígrafe.

Em resposta, o réu limitou-se a defender a segurança das transações via aplicativo e uso de senha e a culpa exclusiva da autora e de terceiro pela ocorrência do evento danoso, para afastar sua responsabilização, alegações que, contudo, não a socorrem.

A situação, a princípio, poderia caracterizar culpa exclusiva de terceiro e configurar a excludente prevista no artigo 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor, já que a autora foi vítima do conhecido golpe do falso funcionário.

Todavia, analisando de maneira detalhada, o caso revela evidente falha na prestação dos serviços dos requeridos e configura fortuito interno.

É de conhecimento geral a ocorrência de inúmeras fraudes inclusive com acesso à senha pessoal e aplicativo dos correntistas.

Não existe sistema bancário inviolável. Trata-se de risco inerente à atividade bancária.

A falha na prestação do serviço restou evidenciada e é preciso que as instituições financeiras sejam responsabilizadas e incentivadas a investir em sistemas de segurança mais confiáveis, pois possuem recursos para isso.

Como o banco não provou a ausência de defeito na prestação do serviço ou a culpa exclusiva da vítima, ou, ainda, de terceiro, correto o reconhecimento da nulidade das operações.

Nesse sentido:

“APELAÇÃO CÍVEL – AÇÃO DE RESTITUIÇÃO DE VALORES CUMULADA COM PEDIDO INDENIZATÓRIO – PIX E PAGAMENTOS NÃO RECONHECIDOS PELO AUTOR. Demanda julgada parcialmente procedente para condenar o réu

a restituir à parte autora o valor de R\$ 2.964,90, quantia correspondente às transações contestadas, acrescido de correção monetária desde o desembolso, nos termos da Tabela Prática do E. Tribunal de Justiça de São Paulo, e juros de mora desde a citação - Partes que foram condenadas ao pagamento de metade das custas, despesas processuais e honorários advocatícios de 10% sobre o valor da causa – RECURSOS DAS PARTES – Réu que pugna pela improcedência da demanda e autor pela condenação do requerido ao pagamento de indenização por danos morais e repetição dobrada do indébito - Recursos que não comportam provimento - Disposições do Código de Defesa do Consumidor que são aplicáveis às instituições bancárias, consoante a Súmula nº 297 do STJ, inclusive com relação à inversão do ônus da prova (art. 6º, VIII, do CDC), especialmente pela impossibilidade de se provar fato negativo, cabendo ao réu a prova da regularidade da transação, ônus do qual não se desincumbiu – Transações impugnadas pelo autor que foram realizadas num curto período de tempo, repetidamente e para os mesmos beneficiários – Réu que se limitou a apresentar "prints" de telas sistêmicas ilegíveis – Requerido que afirma que as transações foram realizadas por um aparelho Iphone – Autor que afirma utilizar um celular da marca Motorola, o colocando à disposição para averiguação – Réu que não manifestou interesse na perícia do aparelho – Responsabilidade objetiva da instituição bancária - Falha na prestação de serviço configurada - Dever de segurança previsto no art. 14 do CDC, que não foi observado - Aplicabilidade da Súmula 479 do STJ - Teoria do risco do negócio – Danos morais não configurados – Quantias indevidamente retiradas da conta bancária do autor que não impactaram sua subsistência, tampouco ensejaram abalo à honra subjetiva – Repetição do indébito que deve ocorrer de forma simples, e não dobrada, diante da ausência de prova de má-fé do requerido, que não pode ser presumida - R. Sentença mantida - HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS - MAJORAÇÃO. Em razão da sucumbência, de rigor a majoração da verba honorária para 12% sobre o valor da causa, consoante art. 85, § 11, do CPC, devendo ser observada a condição suspensiva de exigibilidade prevista no art. 98, § 3, do CPC, em razão da gratuidade concedida à parte autora. Recursos não providos.” (TJSP, 19ª Câmara de Direito Privado, Apelação nº



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

1001579-64.2021.8.26.0572, Rel. Des. Nuncio
Theophilo Neto, j. em 05/06/2023).

Sobre o ocorrido, ademais, houve o registro de boletim de ocorrência, bloqueio da conta e pedido de estorno ao banco para reaver a quantia.

Dessa forma, patente a culpa do banco por negligência, nos termos do disposto no artigo 186 do Código Civil, e, ainda, de acordo com a Súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça:

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

Destaque-se que atualmente é cada vez mais comum a necessidade / dever de utilização do sistema bancário apenas por meio eletrônico, seja via *site* em computador, seja por meio de aplicativos disponibilizado pelos bancos para utilização nos *smartphones*. Assim, é dever das instituições financeiras manterem o ambiente digital seguro, obrigação, ademais, advinda do risco do negócio.

É sabido que a atuação de fraudadores dos sistemas bancários nos dias de hoje tem se tornado uma rotina e que os sistemas de segurança das instituições financeiras não são infalíveis - muito pelo contrário.

E em razão da fragilidade do seu sistema eletrônico, não pode a parte ré deixar de ser responsabilizada no caso da ação de fraudadores, posto se tratar de fortuito interno, relacionado diretamente à organização da empresa.

A falha na prestação dos serviços não deve ser transferida ao cliente, que no caso é parte mais vulnerável da relação.

A instituição financeira responde, portanto,

objetivamente pelos danos causados. E de acordo com a teoria do risco, as fraudes praticadas por terceiro são riscos assumidos na condição de fornecedores de serviços e produtos, de modo que deve responder pelos danos causados, independentemente de culpa.

O réu não demonstrou fato extintivo, modificativo ou impeditivo do direito da parte autora, a teor do disposto no artigo 373, II, do Código de Processo Civil, de modo que é responsável pelos danos materiais sofridos pela parte.

A propósito já decidiu a Câmara e este E. Tribunal em casos análogos:

“RESPONSABILIDADE CIVIL. Ação de reparação de danos. Alegação da autora de que não reconhece a transferência realizada em sua conta corrente após a atualização do sistema efetuada por pessoa que se apresentou como preposto do banco. Aplicabilidade ao caso do Código de Defesa do Consumidor. Admissibilidade da inversão do ônus probatório. Falta de prova de que o valor da transferência era usual e rotineiro no perfil econômico da parte ativa. Verificação de falha na segurança do serviço disponibilizado à consumidora. Acerto na declaração da invalidade da operação e da condenação do banco à restituição do valor subtraído da conta corrente da parte ativa. Pedido inicial julgado parcialmente procedente. Sentença mantida. Recurso desprovido. Dispositivo: negaram provimento ao recurso.” (TJSP, 19ª Câmara de Direito Privado, Apelação nº 1040218-78.2022.8.26.0100, Rel. Des. João Camillo de Almeida Prado Costa, j. em 20/05/2024) (destaquei).

“APELAÇÃO CÍVEL – Fraude bancária – Ação indenizatória – Sentença de improcedência – Inconformismo do autor – “Golpe do empréstimo falso” – 1. Alegação do autor de que foi vítima de fraude perpetrada por terceiros que o contataram, via telefone, passando-se por funcionários do réu, para solicitar a instalação do aplicativo bancário para resolução de uma suspeita de fraude. Estelionatários

que lograram acessar o internet banking do autor para contratar um empréstimo bancário no valor de R\$ 60.560,00, além de pagar um boleto no importe de R\$ 48.627,93 - Aplicação do Código de Defesa do Consumidor e da Súmula nº 297, do C. Superior Tribunal de Justiça. Inversão do ônus da prova, segundo o artigo 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor. Hipótese dos autos em que o banco réu não logrou comprovar a validade do acesso à conta corrente do autor para contratação do empréstimo e pagamento do boleto - Falha na segurança interna do banco caracterizada - Contratação de empréstimo via internet banking e pagamento de boleto em valores que destoam completamente do perfil de consumo do usuário. Caso dos autos em que o autor jamais acessou sua conta via aplicativo de celular, tampouco contratou empréstimos em montante tão elevado, com valor da parcela superior ao seu benefício previdenciário - Responsabilidade objetiva do banco evidenciada - 2. Dano material comprovado. Autor que faz jus à recomposição do saldo existente em sua conta corrente antes da perpetração da fraude - 3. Fraude envolvendo a contratação do empréstimo nº 02053156739 a ensejar sua anulação. Retorno das partes ao estado anterior à contratação, com restituição em favor do autor de todas as quantias pagas - Devolução pelo autor do montante que permaneceu creditado em sua conta por força do contrato invalidado, após o lançamento a débito para pagamento do boleto fraudulento, autorizada a compensação dos valores devidos entre as partes até onde se compensem - 4. Dano moral caracterizado. Situação vivenciada pelo autor que extrapola o mero aborrecimento, na medida em que foi obrigado a contratar um empréstimo consignado, com previsão de taxa de juros mais baixa, para quitar o empréstimo fraudulento e mitigar seus prejuízos. Resistência indevida do réu na solução extrajudicial do problema, que obrigou o autor a ajuizar a ação em apreço e conviver com descontos em sua folha de pagamento na ordem de R\$ 1.154,68 (mil cento e cinquenta e quatro reais e sessenta e oito centavos), em decorrência da falha na prestação dos serviços do réu. Indenização arbitrada por esta d. Turma Julgadora no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), em observância às particularidades do caso concreto - Sentença reformada com inversão do ônus sucumbencial -

Recurso parcialmente provido.” (TJSP, 19ª Câmara de Direito Privado, Apelação nº 1010609-64.2022.8.26.0451, Rel. Des. Daniela Menegatti Milano, j. em 18/09/2023) (destaquei).

“Apelação. Ação de indenização por dano moral e material. Sentença de parcial procedência. Recurso de ambas as partes. 1. Autora que foi vítima de golpe bancário na internet. Responsabilidade objetiva da instituição financeira por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias (S. 479 do STJ). Falha na prestação do serviço (art. 14, § 1º do CDC). Fragilidade do sistema de segurança de preservação dos dados pessoais do cliente e de informações de seu sistema, bem como em relação à eficaz verificação de operações que destoam do perfil de uso da parte autora. Necessário retorno das partes ao status quo ante. 2. Dano moral. Inocorrência. Ausência de prova de negativação do nome da parte autora em cadastros restritivos e de acesso ao público em geral. Dano à imagem não comprovado. 3. Sentença mantida. Recursos desprovidos.” (TJSP, 15ª Câmara de Direito Privado, Apelação nº 1024719-23.2023.8.26.0002, Rel. Des. Elói Estevão Troly, j. em 29/11/2023).

*“Apelação – Serviços bancários – Ação declaratória c.c. indenizatória – Operações eletrônicas realizadas pelo delinquente com o uso do celular da vítima e emprego de senha pessoal do aplicativo do banco. 1. Preliminar de inépcia da petição inicial. Alegação sem consistência. 2. Bem rejeitado o pedido de revogação da gratuidade da justiça concedida à autora, à falta de elementos capazes de infirmar a presunção de veracidade que decorre da declaração de hipossuficiência e as conclusões que se extraem dos documentos apresentados pela primeira para a obtenção do benefício. 3. **Responsabilidade civil. Aparato eletrônico colocado pelos bancos e outros grandes fornecedores à disposição dos clientes cuja finalidade maior é a de poupar gastos com a contratação de pessoal e de agilizar os negócios realizados com a massa consumidora. Desarrazoado pretender carrear ao consumidor os riscos inerentes a operações assim realizadas, notadamente em não***

havendo sistema de segurança eficiente para afastar ou minimizar o risco. Fraude de que trata a demanda em exame representando episódio frequente e podendo ser evitado mediante a adoção de sistema de detecção de operações que fujam ao perfil do consumidor, para efeito de consulta prévia sobre a autoria e legitimidade dessas operações. 3.1. Caso em que as operações em discussão fugiam ao perfil de uso do consumidor. 3.2. Inequívoca a responsabilidade civil do réu nas circunstâncias, tenha ou não existido falha na prestação dos serviços. Aplicação da teoria do risco da atividade, expressa no art. 927, parágrafo único, do CC e no art. 14 do CDC. Hipótese se enquadrando no enunciado da Súmula 479 do STJ. 4. Dano moral. Caracterização, haja vista que, em decorrência das indevidas operações, no valor de R\$ 8.987,00, a autora experimentou angústias e aflições decorrentes da perspectiva de ter de arcar com aquele débito, para ela expressivo, e a se considerar ter o banco réu feito ouvidos moucos às justas reclamações da primeira. Indenização bem arbitrada (R\$ 5.000,00). 5. Inexistência de interesse recursal no tópico em que se pretende a fixação do termo inicial dos juros de mora para indenização por dano material na data da citação. Sentença que foi até mais generosa com o réu, ao determinar a incidência do acréscimo moratório na data da respectiva prolação. 6. Sentença mantida. Afastaram as questões preliminares, conheceram em parte da apelação e, na parte conhecida, lhe negaram provimento.” (TJSP, 19ª Câmara de Direito Privado, Apelação nº 1038812-85.2023.8.26.0100, Rel. Des. Ricardo Pessoa de Mello Belli, j. em 02/05/2024).

Nada há a ser alterado na declaração da inexigibilidade do contrato bem como na condenação à restituição dos valores.

A r. sentença equacionou corretamente a questão.

No tocante ao arbitramento de honorários advocatícios recursais, o C. Superior Tribunal de Justiça tem decidido:

“(...) 5. É devida a majoração da verba honorária sucumbencial, na forma do art. 85, § 11, do CPC/2015, quando estiverem presentes os seguintes requisitos, simultaneamente: a) decisão recorrida publicada a partir de 18.3.2016, quando entrou em vigor o novo Código de Processo Civil; b) recurso não conhecido integralmente ou desprovido, monocraticamente ou pelo órgão colegiado competente; e c) condenação em honorários advocatícios desde a origem no feito em que interposto o recurso (...)” (STJ, 2ª Seção, AgInt nos Embargos de Divergência em REsp nº 1.539.725-DF, Rel. Min. Antonio Carlos Ferreira, j. em 09/08/2017).

“(...) I - Para fins de arbitramento de honorários advocatícios recursais, previstos no § 11 do art. 85 do CPC de 2015, é necessário o preenchimento cumulativo dos seguintes requisitos: 1. Direito Intertemporal: deve haver incidência imediata, ao processo em curso, da norma do art. 85, § 11, do CPC de 2015, observada a data em que o ato processual de recorrer tem seu nascedouro, ou seja, a publicação da decisão recorrida, nos termos do Enunciado 7 do Plenário do STJ: “Somente nos recursos interpostos contra decisão publicada a partir de 18 de março de 2016, será possível o arbitramento de honorários sucumbenciais recursais, na forma do art. 85, § 11, do novo CPC”; 2. o não conhecimento integral ou o improvimento do recurso pelo Relator, monocraticamente, ou pelo órgão colegiado competente; 3. a verba honorária sucumbencial deve ser devida desde a origem no feito em que interposto o recurso; 4. não haverá majoração de honorários no julgamento de agravo interno e de embargos de declaração oferecidos pela parte que teve seu recurso não conhecido integralmente ou não provido; 5. não terem sido atingidos na origem os limites previstos nos §§ 2º e 3º do art. 85 do Código de Processo Civil de 2015, para cada fase do processo; 6. não é exigível a comprovação de trabalho adicional do advogado do recorrido no grau recursal, tratando-se apenas de critério de quantificação da verba (...)” (STJ, 3ª Turma, Edcl no AgInt do REsp nº 1.573.573-RJ, Rel. Min. Marco Aurélio Bellizze, j. em 04/04/2017).

Destarte, nos termos do parágrafo 11, do artigo



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

85, do Código de Processo Civil, majoro os honorários advocatícios, devidos pelo banco ao d. patrono da autora, para 20% sobre o valor do empréstimo somado aos valores a serem devolvidos, nos termos da sentença.

Diante do exposto, voto no sentido de negar provimento ao recurso, majorados os honorários advocatícios nos termos da fundamentação.

Jairo Brazil

Relator