



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000166349

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1007817-79.2024.8.26.0577, da Comarca de São José dos Campos, em que é apelante MAURI SOUZA DE OLIVEIRA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO BRADESCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores IRINEU FAVA (Presidente sem voto), MARA TRIPPO KIMURA E GILBERTO FRANCESCHINI.

São Paulo, 3 de março de 2026.

PAULO TOLEDO
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1007817-79.2024.8.26.0577
Apelante: Mauri Souza de Oliveira
Apelado: Banco Bradesco S.A.
Comarca: São José dos Campos (1ª Vara Cível)
Juiz(a): Mauricio Brisque Neiva

Voto nº 5694

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA E INDENIZATÓRIA. FALSA CENTRAL. EMPRÉSTIMOS E COBRANÇA FRAUDULENTOS. AÇÃO IMPROCEDENTE. APELO DA PARTE AUTORA.

I. CASO EM EXAME: trata-se de ação declaratória e indenizatória, julgada improcedente em primeiro grau. A parte autora apela, alegando, em suma, falha na prestação dos serviços da parte ré, perseguindo a restituição dos valores subtraídos e danos morais.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO: verificar se há responsabilidade do requerido pela fraude perpetrada, bem como a extensão dos danos sofridos pela autora.

III. RAZÕES DE DECIDIR: 1. Instituição financeira que, de veras, permitiu o acesso indevido à conta do autor, possibilitando as operações espúrias. 2. Acesso facilitado à conta bancária da parte autora. 3. Falha no sistema de segurança configurado. 4. Instituição financeira requerida que responde objetivamente pela falha na prestação de seus serviços, evidenciada na hipótese dos autos. 5. Parte ré que deve suportar, pois, todos os danos causados à autora, nos termos do que disciplina o art. 14, caput, do CDC. 6. Empréstimos que são inexigíveis. 7. Restituição que, todavia, deve abranger apenas os valores que pertenciam ao autor. 8. Danos morais que, por sua vez, ficaram evidenciados na hipótese. 9. Subtração de exacerbada quantia, cuja restituição foi refutada administrativamente. Autor que, ainda, foi inserido em cadastro de maus pagadores, passando por insistentes cobranças pela parte ré, mesmo quando se encontrava impedida de assim agir, em razão da tutela de urgência deferida. Situação que extrapolou o mero dissabor cotidiano. 8. Inversão dos ônus sucumbenciais.

IV. DISPOSITIVO: recurso parcialmente provido.

Trata-se de apelação cível interposta contra sentença de fls. 263/265, cujo relatório adota-se, a qual, revogando a tutela anteriormente deferida, julgou improcedente o pedido inicial, reconhecendo a ausência de responsabilidade

da instituição financeira.

Inconformado, apela o autor. Aponta, em síntese, para a falha do banco réu na prestação de seus serviços, a contribuir para a fraude noticiada. Sublinha que não clicou nos *links* enviados pelos criminosos, tampouco forneceu a eles suas credenciais. Saliencia, ainda, que, além das operações indevidas, foi incluído junto aos órgãos de proteção ao crédito, o que perdurou por longo período, mesmo após o deferimento da tutela de urgência para suspender a cobrança e a negativação. Pugna, assim, pela reparação dos danos materiais e morais (fls. 268/279).

Recurso tempestivo, isento de preparo por ser a parte apelante beneficiária da gratuidade (fl. 77/78) e respondido (fls. 283/292).

É o relatório.

A) Da fraude perpetrada

Vale anotar, desde logo, que, uma vez firmado o contrato de prestação de serviços no âmbito das relações de consumo, não há dúvidas de que a instituição requerida assume responsabilidade objetiva perante a parte autora pelos danos porventura causados no cumprimento de seu objeto social, conforme estabelece o art. 14, *caput*, do CDC.

E, na hipótese dos autos, é incontroverso que o autor mantinha conta junto à parte ré e que, em 22/01/2024, após ser contatado por suposto preposto daquela, constatou a ocorrência de operações não autorizadas, a envolver contratação de empréstimos, transferência e pagamento.

Estes fatos, aliás, bem descritos na inicial e corroborados pela documentação trazida aos autos (fls. 45, 49/50, 52/55, 56/57, 64/65, 69/71 e 255), não foram especificamente impugnados pela parte ré, já que não nega a ocorrência de fraude, ainda que impute ao autor culpa exclusiva, por suposto fornecimento de suas chaves de segurança (fl. 87).

A fraude da qual o autor foi vítima restou, assim,



devidamente demonstrada, eis que realizados empréstimos sucessivos, seguidos de resgate de investimento em caderneta de poupança e transferência integral aos fraudadores mediante pagamento de boleto, tudo sem efetivo consentimento do autor, que, tão logo percebeu o ocorrido, comunicou à instituição financeira e providenciou a lavratura de boletim de ocorrência.

Resta apurar a responsabilidade da apelada.

B) Da responsabilidade da instituição requerida

A discussão reside, portanto, se cabia à parte ré impedir a efetivação das transações impugnadas.

Nesse passo, ao contrário do que consignou o Juízo de origem, tem-se que, ainda que tenha havido alguma interação do autor com os criminosos, da conversa juntada nos autos não há como se concluir ter ele oferecido suas chaves de segurança.

Ao reverso, além de não ter o apelante admitido o fornecimento de dados sigilosos, os *prints* acostados, bem como a gravação contida à fl. 255, indicam que os falsários enviaram, para a consumação da fraude em comento, *links*, sob o pretexto de se tratar de minuta de contrato, o que sugere a ocorrência de instalação de *Malware*, o qual possibilitou o acesso indevido à conta do autor, a viabilizar as operações desautorizadas que a ele se seguiram.

E, nessas circunstâncias, ainda que tenha o autor clicado em algum *link*, cabia ao banco requerido, que se beneficia da prestação de serviços por meio eletrônico, adotar mecanismos eficazes de segurança para impossibilitar tais movimentações, o que não ocorreu na hipótese.

Deveras, em se tratando de artifício já conhecido, competia ao banco requerido desenvolver mecanismo eficaz para confirmar a identidade de seu cliente, impedindo, assim, que terceiro acessasse indevidamente a conta do autor, movimentando-a em prejuízo daquele.

Ademais, negou a parte autora, veementemente, o fornecimento de senha, token ou qualquer outro meio de acesso, de modo que competia ao requerido demonstrar a existência desta colaboração, não bastando para tanto as telas apresentadas com a resposta.

Acrescente-se ainda que o boleto pago excedia, em muito, aos limites previstos pela própria instituição financeira, que não logrou esclarecer ou justificar, minimamente, como pode ser efetuado o pagamento em tais circunstâncias, o que revela falha de segurança que contribuiu decisivamente para a fraude.

Como se vê, não há como se afastar responsabilidade da parte ré pelos prejuízos suportados pela parte autora, eis que à instituição financeira competia prezar pela segurança de seu sistema, a fim de impedir, como dito, que pessoas estranhas ao titular da conta a ela tivessem acesso.

De se repisar que o autor nega ter efetivado pessoalmente as transações impugnadas, o que, em que pese os *logs* de acesso juntados pela parte ré (fls. 109/136), permite concluir que houve acesso facilitado à conta e à movimentação pelos criminosos, o que deve ser atribuído à parte da instituição financeira, sendo fato suficiente, portanto, para a configuração da falha na prestação de seus serviços, a autorizar sua responsabilização.

E não bastam alegações genéricas acerca da infalibilidade do sistema de segurança e de que as operações somente poderiam se dar com a colaboração da requerente, eis que a existência de fraudes por meio de falsa central de atendimento e hackeamento de conta, além de movimentações financeiras não efetuadas pelo correntista são fatos notórios que evidenciam a falha de segurança por parte do fornecedor.

Do exposto, demonstrada a falha nos serviços da parte ré, não há que se falar em culpa exclusiva da parte autora ou de terceiros, tampouco em culpa concorrente daquela ou de responsabilidade civil do Estado, cabendo à instituição requerido reparar os danos suportados pelo autor.

Deveras, ainda que a fraude em questão tenha sido realizada por pessoa estranha à parte ré, é evidente que isso só foi possível em razão da falha do serviço por ela prestado, ao permitir a realização de operações por pessoa estranha, não havendo que se falar, como adiantado, em culpa exclusiva da vítima ou ato de terceiro.

Ora, a relação jurídica discutida nos autos, como antecipado, caracteriza relação de consumo e é sujeita às normas do Código de Defesa do Consumidor que no seu artigo 14 estabelece a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação de tais serviços.

O parágrafo 1.º desse dispositivo define o que seja serviço defeituoso, ou seja, aquele que não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais o modo de seu fornecimento, o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam e a época em que foi fornecido.

Além disso, o parágrafo 3.º do mesmo artigo prevê como excludentes da responsabilidade civil do fornecedor a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro e a prova da inexistência do defeito.

Cabe ao fornecedor, assim, por aplicação do Código de Defesa do Consumidor, o ônus de comprovar a **culpa exclusiva** do consumidor e a idoneidade de seu sistema de segurança que, no caso concreto, se mostrou falho.

Ao não adotar as cautelas mencionadas, o requerido incorreu em ato ilícito, por falha na prestação de serviço inerente ao risco da atividade e, assim, não houve culpa exclusiva da parte autora, de terceiro ou fortuito externo, de modo que nenhuma excludente de responsabilidade se faz presente no caso em apreço.

O art. 6º do Código de Defesa do Consumidor garante ao consumidor a efetiva prevenção e reparação de danos, impondo ao fornecedor o



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

dever de se cercar de todos os cuidados necessários e suficientes para evitar prejuízo aos usuários dos serviços que presta.

Conforme entendimento pacificado pelo STJ, em julgamento do Recurso Especial 1.199.782/PR, de relatoria do Ministro Luís Felipe Salomão, afetado à Segunda Seção do Superior Tribunal de Justiça, com base no art. 543-C do Código de Processo Civil, acrescido pela Lei nº 11.672/2008 e Resolução/CNJ 08/2008 (Lei de Recursos Repetitivos), eventos da natureza do tratado nos presentes autos caracterizam-se como falha na prestação de serviços da instituição financeira, de modo que a fraude praticada por terceiro representa fortuito interno, derivado do risco sua atividade comercial do estabelecimento bancário. Confira-se:

“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.” (STJ. REsp nº 1.199.782/PR. 2ª Seção. Min. Rel. Luis Felipe Salomão. J. 24.08.2011

Sobre o tema, foi publicada a Súmula nº 479 do STJ de seguinte redação:

“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 mesmo sentido, precedentes desta Corte:

“APELAÇÃO - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS - RESPONSABILIDADE CIVIL - Autora apelada que contesta a realização de duas transferências via pix de sua conta bancária digital - Quantidade de transferências, valores e frequência das

movimentações que destoam do perfil da consumidora e indicam a intenção de esvaziamento da conta - Responsabilidade objetiva do requerido - Fortuito interno previsível - Não incidência da excludente prevista no art. 14, §3º, II do CDC - Verificada a falha de segurança do sistema - Transações que fogem ao perfil da correntista - Elementos da responsabilidade civil objetiva caracterizados. DANOS MORAIS - Ocorrência - Expressivo montante retirado da conta corrente da autora - Negativa de ressarcimento na via administrativa - Comprovado que durante as transações contestadas a autora estava em ligação telefônica com a ré - Quantum indenizatório, porém, que deve ser reduzido para R\$ 5.000,00, conforme parâmetros desta C. Câmara para hipóteses como a presente - Sentença reformada em parte. Dá-se parcial provimento ao recurso.” (TJSP; Apelação Cível 1013364-51.2023.8.26.0152; Relator (a): Sidney Braga; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro de Cotia - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 10/03/2025; Data de Registro: 11/03/2025).

“Apelação cível. Ação declaratória de inexistência de débito c/c pedido de tutela antecipada, repetição do indébito e condenação por danos morais. Sentença de parcial procedência. Inconformismo da ré. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor. Súmula 297 do C. STJ. Golpe praticado por estelionatários, com utilização de link legítimo da instituição financeira, enviado por aplicativo WhatsApp. Falha na prestação dos serviços. Configurada. Posterior pagamento de boleto falso encaminhado pela mesma pessoa. Entendimento do enunciado 12 deste Tribunal. Fraude que poderia ter sido evitada se o sistema da ré tivesse funcionado a contento e identificado a intervenção de terceiros. Inexistência da contratação reconhecida. Devolução dos valores descontados do benefício previdenciário que era mesmo de rigor. Compensação com o valor do "bônus" existente na conta-corrente da autora que deve ocorrer em fase posterior. Sentença minimamente reformada. Recurso minimamente provido.” (TJSP, Apelação Cível 1004553-70.2022.8.26.0368, Rel. Des. Hélio Nogueira, 22ª Câmara de Direito Privado, julgado em 01/09/2023, DJe de 01/09/2023)

C) Dos danos materiais

E comprovada a fraude da qual a parte autora foi vítima e que envolveu contratação de empréstimo, resgate e pagamento indevidos, bem como demonstrada a falha dos serviços que para ela concorreu, de se acolher a pretensão

inicial para o fim de se determinar a inexigibilidade dos contratos de empréstimos nº 2918755 e nº 2946994 (fls. 02/03 e 45), bem como a restituição, em favor da parte autora, dos valores dela subtraídos.

Contudo, ao contrário do que persegue, agora, em sede recursal (em que incluiu valor atinente ao crédito decorrente da contratação de empréstimo – fl. 278), verifica-se que o prejuízo efetivamente sofrido pelo autor, como já havia ele indicado na inicial, condiz, apenas, à quantia de R\$ 6.022,28, resgatada de sua poupança e depois utilizada no pagamento que beneficiou os fraudadores (fls. 13 e 45), bem como as parcelas cobradas em razão dos contratos de empréstimo por ele não efetivados (fl. 13), devendo ainda ser incluídos os encargos decorrentes do uso do cheque especial (fls. 56/57), desde que pagos pelo autor, tudo a ser devidamente apurado em liquidação de sentença.

Nesse sentido:

AÇÃO DECLARATÓRIA E INDENIZATÓRIA – Compras não reconhecidas em cartão de crédito, após roubo de cartão - R. Sentença de parcial procedência - Recurso do Banco réu. PRELIMINAR – Pedido de revogação da concessão da gratuidade judiciária à autora – Descabimento – Ré que não trouxe aos autos qualquer prova de modificação da situação financeira da autora – benesse mantida - Preliminar rejeitada. MÉRITO - Pretensão no afastamento da responsabilidade - Impossibilidade – Autora que comprovou a ocorrência do furto do cartão através do Boletim de Ocorrência - Realização de compras bancárias de forma sequencial, após o evento criminoso, que totalizaram o valor de R\$ 3.520,20 - Movimentação bancária que destoa do perfil de consumo da autora, conforme análise de faturas apresentadas - Sistema de segurança do Banco apelante que não atuou com a eficiência exigível, de modo a detectar que a movimentação em comento relativa a transações atípicas e inusuais de valores vultosos era claramente indicativa de fraude - Falha na prestação dos serviços evidenciada – Imprescindível, na espécie, o bloqueio preventivo das movimentações atípicas pelo Banco réu, com a liberação de questionadas operações tão somente após consulta formal e autorização da correntista, o que não ocorreu - Fraude evidenciada - Responsabilidade objetiva da Instituição Financeira ré - Fortuito interno - Súmula nº 479 do STJ – De rigor a declaração da inexigibilidade das operações fraudulentas realizadas em cartão da autora – Sentença mantida – Sucumbência majorada – Recurso não provido. (TJSP; Apelação Cível 1009392-46.2022.8.26.0625; Relator (a): Achile Alesina; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Taubaté - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/02/2024; Data de Registro: 27/02/2024).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Porquanto se trate de ilícito contratual, deverão incidir, sobre os valores a serem restituídos, correção monetária desde os desembolsos indevidos (Súmula 43, do STJ) e juros moratórios desde a citação (art. 405, do CC).

E, em que pese este órgão julgador já tenha adotado entendimento distinto em outras oportunidades, em face do decidido pelo Colendo Superior Tribunal de Justiça no Tema 1368 – “*O art. 406 Código Civil de 2002, antes da entrada em vigor da Lei nº 14.905/2024, deve ser interpretado no sentido de que é a SELIC a taxa de juros de mora aplicável às dívidas de natureza civil, por ser esta a taxa em vigor para a atualização monetária e a mora no pagamento de impostos devidos à Fazenda Nacional*” -, determina-se que a taxa SELIC seja usada como taxa de juros moratórios para o período anterior à Lei nº 14.905/2024, não sendo o caso de se aplicar, como taxa legal, juros de 1% ao mês.

Assim, para o período anterior à vigência do referido ato normativo, a taxa SELIC será utilizada como taxa legal de juros moratórios.

Como a taxa SELIC já contém em sua formação a atualização monetária, está não deverá incidir no período de incidência daquela, a fim de se evitar a duplicidade na correção e o indevido enriquecimento.

Fica mantida a atualização monetária pela Tabela do TJSP tão somente para períodos em que ainda não incidam os juros moratórios, sempre calculados pela taxa SELIC.

Para o período posterior à vigência da Lei 14.905/24, a correção se dará pelo IPCA, com juros calculados pela taxa SELIC, excluído o IPCA.

Ressalte-se que a atualização dos critérios de correção monetária e juros, por se tratar de matéria de ordem pública, pode ser apreciada de ofício pelo julgador, ainda que não suscitada pelas partes.

Neste sentido:

"PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO REGIMENTAL NO RECURSO ESPECIAL. ALTERAÇÃO JUROS MORATÓRIOS FIXADOS NA SENTENÇA. JULGAMENTO EXTRA PETITA. REFORMATIO IN PEJUS. MATÉRIA DE ORDEM PÚBLICA.

PRECEDENTES. DIVERGÊNCIA JURISPRUDENCIAL. DEMONSTRAÇÃO NOS MOLDES DO ARTIGO 541 DO CPC. NECESSIDADE. AFRONTA A SÚMULA. CONCEITO DE LEI FEDERAL. INADEQUAÇÃO. 1. Por se tratar de matéria de ordem pública previsto no art. 293 do CPC, pode o Tribunal alterar o percentual de juros moratórios impostos na sentença, ainda que inexista recurso da parte com esse objetivo, sem que se constitua em julgamento extra-petita ou infringência ao princípio do non reformatio in pejus. Precedentes. 2. A alegação de divergência jurisprudencial entre acórdão recorrido e súmula não dispensa as formalidades exigidas pelo art. 541. 3. Agravo regimental desprovido." (4ª Turma, AgRg no REsp 1144272/RS, Rel. Min. João Otávio de Noronha, unânime, DJ de 30.06.2010). (grifei).

D) Dos danos morais

Igualmente configurados, na hipótese, os alegados danos morais.

Deveras, além da subtração de relevante montante, restou indubitoso que o autor, ao perceber a fraude, solicitou administrativamente a restituição dos valores, o que lhe foi negado (fls. 61, 62/63 e 69/71), vendo-se então obrigado a recorrer ao Poder Judiciário para se recompor do prejuízo experimentado.

Mas não é só, já que foi o autor, em razão da dívida por ele não contraída, inserido em cadastro de maus pagadores, ali permanecendo por quase um ano – exclusão só efetivada em 03/02/2025 (fl. 236) - e mesmo quando vigente determinação judicial que assim impedia a parte ré (fls. 77/78), que, por reiteradas vezes e de forma ardilosa, realizou cobranças indevidas (fls. 150/151, 162/177, 183, 192/201 e 229/234).

Ora, esta situação e os efeitos dela decorrentes não configuram mero dissabor do cotidiano e prejudicaram seu sossego e a tranquilidade da parte autora, em situação que poderia ter sido resolvida administrativamente.

Portanto, a situação gerou dano extrapatrimonial indenizável.

Para a fixação do *quantum* devido, devem ser verificados requisitos, tais como a intensidade da culpa, os resultados advindos do ato ilícito etc. O valor da indenização deve ser fixado em valor razoável, procurando compensar o



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

lesado e desestimular o lesante, sem proporcionar enriquecimento ilícito.

Dados estes parâmetros e observado que o autor foi negativado e sofreu reiteradas cobranças, mesmo quando a parte ré estava impedida de assim agir, fixa-se em R\$ 12.000,00 (doze mil reais) a indenização por danos morais, valor necessário e suficiente para reparar o gravame e alertar o responsável para que não repita o ato.

Deve incidir sobre o aludido montante correção monetária, desde a prolação do presente acórdão, e juros moratórios, igualmente, desde a citação, aplicando-se, quanto aos índices a serem adotados, o entendimento já explicitado alhures.

Por fim, em face do que dispõe a Súmula 326, do C. STJ e a mínima sucumbência do autor (apenas no que se refere ao montante pleiteado a título de danos materiais), invertem-se os ônus sucumbenciais, devendo a parte ré suportá-los, exclusivamente, ficando os honorários devido ao patrono do autor, agora, fixados em 13% sobre o valor da condenação, já considerado o trabalho adicional.

E visando evitar oposição de embargos declaratórios para tal finalidade, considera-se prequestionada toda matéria constitucional e infraconstitucional, observado posicionamento do C. STJ segundo o qual prescindível a citação de dispositivos legais que o fundamentam: Já é pacífico nesta e. Corte que, tratando-se de prequestionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão tenha sido decidida (EDcl no RMS 18205/SP, Rel. Min. Felix Fischer, T5, j. 18.04.2006).

Posto isso, **DÁ-SE PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso do autor, nos termos da fundamentação.

PAULO GUILHERME AMARAL TOLEDO

Relator