



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2025.0001287086**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1008039-84.2024.8.26.0597, da Comarca de Sertãozinho, em que é apelante/apelada ROSANGELA CONSTANTINO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado/apelante BANCO BRADESCO S/A.

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

O julgamento teve a participação dos Desembargadores SOUZA NERY (Presidente sem voto), M.A. BARBOSA DE FREITAS E REGINA APARECIDA CARO GONÇALVES.

São Paulo, 10 de dezembro de 2025.

**OLAVO SÁ**  
**Relator(a)**  
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Apelação – 1008039-84.2024.8.26.0597**

Comarca: Sertãozinho – SP - 2ª Vara Cível

Juiz de 1ª Instância: Pedro Costa Brahim Pereira

Ação: Indenizatória

Apelante/Apelado/Autora: Rosangela Constantino

Apelado/Apelante/Réu: Banco Bradesco S/A

**VOTO 5933**

APELAÇÃO CÍVEL - Declaratória c.c. indenização por danos material e moral. Sentença de parcial procedência. Recurso do Banco/requerido, pugnando pela improcedência da demanda. Subsidiariamente, pela redução do valor estabelecido a título de indenização por danos morais. Recurso da autora que visa majorar a indenização por dano moral; ajustar o termo inicial da fluência dos juros, e afastar a sucumbência recíproca.

Versa a ação sobre valor transferido fraudulentamente da conta da autora.

O conjunto probatório é desfavorável ao réu, na medida em que impugnado pela parte autora, não houve interesse do requerido em produzir prova apta a desconstituir as alegações do demandante, notadamente acerca da autoria da operação.

Aplica-se, pois, a teoria do risco profissional.

Danos morais configurados e bem quantificados.

Aplicação das Súmulas 54 e 326 do ST que é de rigor.

Sentença reformada apenas para consignar que os valores da condenação devem ser acrescidos de juros de acordo com a taxa legal a partir do evento danoso, e de correção monetária pelo índice IPCA a partir da data deste julgamento, nos termos da Súmula 54/STJ e dos arts. 389, 404 e 406 do Código Civil, com a nova redação dada pela Lei nº 14.905/2024, bem como para constar que o requerido arcará integralmente com as custas e despesas processuais, e com os honorários advocatícios do patrono da parte autora – Súmula 326 do STJ.

**RECURSO DA AUTORA PARCIALMENTE PROVIDO e RECURSO DO RÉU DESPROVIDO**

Vistos.

Trata-se de apelação interposta pelas partes em face da sentença exarada às f. 170/174, proferida pelo D. Juízo da



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

2ª Vara Cível da Comarca de Sertãozinho/SP, que julgou a ação nos seguintes termos: *“Ante o exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos, extinguindo o processo com resolução de mérito, nos termos do art. 487, I, do CPC, para Condenar o Banco Bradesco S.A. a ressarcir Rosângela Constantino o valor de R\$ 3.900,00 (três mil e novecentos reais), referente à transferência PIX fraudulenta. O valor deverá ser atualizado monetariamente desde a data do débito (16/10/2023) pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça de São Paulo e acrescido de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês a partir da citação. Condenar o Banco Bradesco S.A. ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 7.000,00 (sete mil reais) em favor de Rosângela Constantino. Esse valor deverá ser corrigido monetariamente a partir da data da prolação desta sentença (Súmula 362 do STJ) e acrescido de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês a partir da citação (art. 405 do Código Civil). Em razão da sucumbência recíproca, as custas processuais serão proporcionalmente distribuídas (50% para cada parte) e os honorários advocatícios fixados em 10% (dez por cento) do valor da condenação para o advogado da autora e em 10% (dez por cento) sobre o valor da diferença entre o valor pleiteado para os danos morais (R\$ 10.000,00) e o valor concedido (R\$ 5.000,00) para o advogado do réu. A exigibilidade da verba de sucumbência da autora ficará suspensa, observada a gratuidade da justiça concedida. Alerta-se às partes que embargos declaratórios não se prestam à revisão de fatos e provas, nem à impugnação da justiça da decisão, cabendo sua interposição nos estreitos limites previstos nos artigos 1.022 do CPC. A interposição de embargos declaratórios meramente protelatórios ensejará a aplicação de multa, nos termos do artigo 1.026, § 2º, do CPC. E será considerado ato protelatório a interposição de embargos pré questionadores, ante o caráter devolutivo do recurso de apelação. (...)”*

Apela a parte requerente (f. 178/191).

Alega que o débito fraudulento na conta bancária da recorrente, que resultaram em prejuízos materiais, ocorreram de forma ilícita e unilateral, sem qualquer autorização ou conhecimento da recorrente, configurando claramente a responsabilidade extracontratual do recorrido. Além disso, afirma que aplicação de juros desde a citação, como determinado na sentença, não reflete a natureza do fato que gerou o prejuízo, distorcendo a reparação justa e adequada do dano material sofrido.

Recurso tempestivo. Isento de preparo (f. 24).

As contrarrazões foram apresentadas pelo réu (f. 219/224). Requer em suma, o desprovimento ao recurso interposto.

Apela a parte requerida (f. 195/206). Sustenta que não se pode exigir do Banco a verificação quanto ao



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

enquadramento da operação no perfil de gastos do usuário, vez que o estabelecimento de limitações diárias para operações por sistema eletrônico constitui prévia autorização ao banco para acatamento de ordens, sem questionamento acerca do perfil habitual.

Recurso tempestivo. Preparo recolhido (f. 207/214).

As contrarrazões foram apresentadas pelo autor (f. 225/233). Requer em suma, o desprovimento ao recurso interposto, com a manutenção da r. sentença.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

**É o relatório.**

Trata-se de ação em que alega a autora ter sido surpreendido com uma transação bancária via PIX em sua conta no valor de R\$ 3.900,00, realizada sem seu consentimento, e para pessoa que afirma desconhecer. Argumentou que entrou em contato com o banco réu para contestar a operação e buscar o estorno da quantia, mas não obteve sucesso. Diante disso, requereu a condenação do Banco ao ressarcimento do valor, bem como indenização por danos morais.

Em contestação, o requerido alegou ilegitimidade passiva, sob o argumento de que não teve responsabilidade direta na operação contestada. No mérito, sustentou a regularidade da transação e a inexistência de falha na prestação do serviço bancário, requerendo a improcedência total da demanda.

Houve réplica.

Seguiu-se a r. sentença de parcial procedência. Daí o inconformismo de ambas as partes.

Aplica-se ao caso o CDC, bem assim seu artigo 6º, VIII, não se olvidando da Súmula 297, do C. STJ.

No mérito, o réu, a quem incumbia, nos termos do artigo 429, II, do Código Processual, o ônus da prova da autoria da contração, limitou-se a bater pela ausência de falha e culpa do demandante.

É cediço que as fraudes relacionadas ao sistema bancário contra o consumidor têm se tornado contumazes, de modo que os criminosos têm se esforçado para descobrirem novas formas de



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

ludibriar os sistemas de segurança dos bancos. Sabendo disso, ao possibilitar aos consumidores novas formas de acesso aos serviços bancários, devem as instituições financeiras empenhar seus esforços em garantir maior segurança do meio utilizado, evitando a ocorrência das fraudes, especialmente daquelas já existentes e que continuam a ser praticadas de forma reiterada.

No presente caso, como bem asseverou a r. sentença:

*“A autora foi vítima de uma transferência PIX fraudulenta no valor de R\$ 3.900,00. O Código de Defesa do Consumidor, em seu artigo 14, prevê que o fornecedor de serviços responde pelos danos causados aos consumidores por defeitos na prestação dos serviços, independentemente de culpa. Um serviço é considerado defeituoso quando não oferece a segurança que dele se espera.*

*No presente caso, a transação realizada, no valor de R\$ 3.900,00, foge do perfil de movimentação financeira da autora. Essa peculiaridade deveria ter acionado os mecanismos de segurança do banco para bloquear ou, ao menos, alertar sobre a transação suspeita. A falha do banco em identificar e impedir tal operação configura uma falha na segurança de seus serviços, caracterizando o chamado "fortuito interno".*

*A alegação do banco de que a autora teria fornecido seus dados em um golpe de engenharia social não afasta sua responsabilidade, uma vez que a Súmula 479 do STJ já estabelece a responsabilidade objetiva das instituições financeiras por fraudes e delitos praticados por terceiros em operações bancárias. Ademais, a teor do que preceitua o art. 373, inciso II, do Código de Processo Civil, cabe à parte ré a prova de fatos modificativos ou extintivos do direito da parte autora, notadamente a culpa exclusiva da vítima ou fato de terceiro.*

*Nessa toada, incumbia ao requerido comprovar que foi a própria parte requerente quem disponibilizou os seus dados, de modo que a credibilidade da falsa central fosse reduzida, ao ponto de atribuir à vítima a culpa; O prejuízo material da autora é evidente e corresponde ao valor indevidamente transferido de sua conta, qual seja, R\$ 3.900,00. Esse valor deve ser ressarcido à autora para recompor seu patrimônio.*

*A autora pleiteia, ainda, indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00. O dano moral se configura pelo sofrimento, constrangimento e injustiça experimentados pela autora ao ser vítima de uma fraude bancária.*

*A situação vai além de um mero*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*aborrecimento cotidiano, pois a autora teve que buscar a via judicial para resolver um problema que deveria ter sido solucionado eficientemente pela instituição financeira. A falha na prestação do serviço do banco em não resolver o problema da autora de forma eficiente, mesmo após a contestação da transação e o registro do boletim de ocorrência, demonstra descaso e agravou o constrangimento e a sensação de impotência.*

*Considerando a gravidade da situação, a falha do banco em proteger o consumidor e o caráter compensatório e punitivo da indenização, entendo que o valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) é adequado para compensar o dano moral sofrido.”.*

Agiu com acerto o juízo de origem ao reconhecer a verossimilhança do relato da parte autora, em cotejo com as provas produzidas.

Com efeito, cuida-se de negócio jurídico entre pessoa física (consumidor) e instituição bancária (fornecedor), ou seja, uma relação de consumo por excelência, que impõe ao Banco/apelante a responsabilização objetiva por danos sofridos pelo autor/apelado, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor.

Desse modo, eventual fraude, exceto se comprovada culpa do consumidor ou força maior, é de responsabilidade do prestador do serviço, apto a assumir os riscos da atividade que desempenha.

É o entendimento baseado na teoria do risco profissional (art. 927, parágrafo único, do Código Civil), que repercute no enunciado da Súmula 479 do c. STJ:

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

O legislador constituinte equiparou os serviços bancários à categoria de serviço público, razão pela qual se aplica a modalidade de responsabilidade objetiva prevista no artigo 37, § 6º, da Constituição Federal. Este entendimento, aliás, não é novo, eis que há muito tempo a doutrina e a jurisprudência vêm assim se posicionando.

O C. STF adotou esta teoria já em 1942, por ocasião do julgamento do recurso extraordinário nº 3.876/SP, a ensejar a Súmula 28, que preconiza a responsabilidade civil dos bancos com fundamento na teoria do risco profissional pelo pagamento de cheque falsificado. Assim também o parágrafo único do artigo 39, da Lei do Cheque (Lei nº 7.357/85).



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Entretanto, ainda que não se aplicasse a teoria do risco profissional, nem assim teria razão o requerido, pois é inegável que os bancos prestam serviços especializados, pelos quais são remunerados, em razão disso devem sempre proceder com organização, segurança, perícia e cautela, executando tais serviços com a melhor qualidade possível e esperada por seus clientes.

Pondere-se, por oportuno, que toda a celeuma no caso vertente deriva do fato de que a autora não efetuou a transferência “pix” do valor.

Ademais, cabia ao Banco Apelante, a obrigação de fiscalizar as movimentações, de modo a promover a segurança do consumidor correntista.

Assim, restou comprovada de forma irretocável a responsabilidade do requerido.

Quanto ao dano moral, era mesmo o caso de se reconhecer a sua ocorrência, e o valor estabelecido a título de indenização, que é de R\$5.000,00, se mostra consentâneo à extensão dos danos sofridos. Portanto, bem se adequa aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, na medida em que adequado não apenas à reparação do dano, mas também à inibição da reincidência da conduta por parte da causadora do dano. A r. sentença explicou ter a autora se desgastado excessivamente no âmbito administrativo e esta conclusão merece ser prestigiada.

O entendimento jurisprudencial vem sinalizando que a indenização por dano moral deve ser arbitrada moderada e equitativamente, para que se não converta o sofrimento em móvel de captação em lucro (Ap. c/revisão 507.724, 2ª Câ., Rel. Juiz Gilberto dos Santos, j. em 09.03.98). No mesmo sentido: Ap. c/revisão 512.917, 5ª Câ., Rel. Juiz Luís de Carvalho, j. em 17.06.98; Ap. s/revisão 521.812, 5ª Câ., Rel. Juiz Luís de Carvalho, j. em 04.11.98; Ap. c/revisão 503.666, 12ª Câ., Rel. Juiz Diogo de Salles, j. em 15.12.97.

Anoto, por oportuno, que o montante de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), tem sido amplamente adotado por esse E. Tribunal de Justiça em casos semelhantes.

Nesse sentido:

*Apelação Cível. Ação declaratória de inexistência de relação jurídica c/c repetição de indébito e indenização por danos morais. Sentença da parcial procedência, declarando a inexistência de*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*relação contratual entre as partes, condenando a ré à restituição dos valores descontados indevidamente e ao pagamento de indenização por danos morais, fixados em R\$5.000,00. Inconformismo da ré. Descabimento. Pedido de gratuidade de justiça julgado prejudicado. Preliminar de prescrição afastada. Relação de consumo configurada. Reconhecimento de ausência de vínculo contratual. Laudo pericial que detectou a falsidade da assinatura. Dano in re ipsa. Indenização bem fixada. Manutenção da sentença pelos próprios fundamentos. Honorários sucumbenciais recursais fixados com a ressalva da Gratuidade. Recurso desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1018650-09.2022.8.26.0196; Relator (a): Pedro de Alcântara da Silva Leme Filho; Órgão Julgador: 8ª Câmara de Direito Privado; Foro de Franca - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19/07/2024; Data de Registro: 19/07/2024 - destaqui).*

*Declaratória de inexistência de débito cumulada com reparação de danos. Autor que não reconhece a contratação de empréstimos consignados. Procedência parcial. Declaração de inexistência dos negócios jurídicos, devolução em dobro dos valores descontados e indenização por dano moral fixada em R\$ 5.000,00. Insurgência do réu. Descabimento. Recurso que ignora os fundamentos da sentença sobre a juntada de contrato diverso daquele relativo aos empréstimos impugnados. Restituição em dobro. Fraude que ocorreu por uma falha no sistema de contratação, o que afasta a possibilidade de engano justificável ou ausência de má-fé. Danos morais. Configuração. Transtorno evidente. Risco a subsistência. Desgaste psicológico. Redução. Inadmissibilidade. Valor que não admite qualquer redução, pois nitidamente módico, irrisório face a capacidade financeira do réu, que sequer comprovou qualquer crédito em favor da autora para falar na necessidade de devolução ou compensação. Recurso desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1006008-27.2023.8.26.0565; Relator (a): Ramon Mateo Júnior; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de São Caetano do Sul - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 22/07/2024; Data de Registro: 22/07/2024 - destaqui).*

Da sucumbência.

Não há falar em sucumbência recíproca.

A parte autora decaiu de parte de seu pedido relativa ao valor da indenização por dano moral. Contudo, é caso de aplicação da Súmula 326 do STJ:

*"Na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca."*

Ressalta-se que os valores da condenação



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

devem ser acrescidos de juros de acordo com a taxa legal a partir do evento danoso, e de correção monetária pelo índice IPCA a partir da data deste julgamento, nos termos da Súmula 54/STJ e dos arts. 389, 404 e 406 do Código Civil, com a nova redação dada pela Lei nº 14.905/2024.

Vale consignar que, embora tenha constado do dispositivo da r. sentença o valor de R\$7.000,00, é possível verificar que a intenção do magistrado era estabelecer o valor da indenização extrapatrimonial em R\$5.000,00, tanto que fez referência a entendimento jurisprudencial nesse sentido. Ademais, o próprio autor assimilou o valor de R\$5.000,00 – fls. 181 e 190.

Em suma, fica a r. sentença reformada para consignar que os valores da condenação devem ser acrescidos de juros de acordo com a taxa legal a partir do evento danoso, e de correção monetária pelo índice IPCA a partir da data deste julgamento, nos termos da Súmula 54/STJ e dos arts. 389, 404 e 406 do Código Civil, com a nova redação dada pela Lei nº 14.905/2024, bem como para constar que o requerido arcará integralmente com as custas e despesas processuais, e com os honorários advocatícios do patrono da parte autora, ora estabelecidos em 20% sobre o valor da condenação, já incluídos os honorários da fase recursal, nos termos do art. 85, § 11, do Código de Processo Civil.

Para fins de prequestionamento, ressalta-se que toda matéria devolvida se encontra prequestionada, com a ressalva de 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.

Ante o exposto, pelo meu voto, DOU PARCIAL PROVIMENTO ao recurso da autora, e NEGO PROVIMENTO ao recurso do réu.

**OLAVO SÁ**  
**Relator**