



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000077657**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1008637-98.2024.8.26.0189, da Comarca de Fernandópolis, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelada TAMIRES GUARNIERI DE LIMA.

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

O julgamento teve a participação dos Desembargadores FLAVIO ABRAMOVICI (Presidente sem voto), RUI PORTO DIAS E RICARDO PEREIRA JÚNIOR.

São Paulo, 11 de fevereiro de 2026.

**MARCOS DE LIMA PORTA**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



**Apelação Cível nº 1008637-98.2024.8.26.0189**

**Apelante: Banco Bradesco S.A.**

**Apelado: Tamires Guarnieri de Lima**

**Comarca: Fernandópolis**

**Voto nº 12869**

EMENTA: Direito do Consumidor. Apelação. Fraude bancária. Recurso parcialmente provido.

I. Caso em Exame

1. Ação ajuizada por Tamires Guarnieri de Lima contra Banco Bradesco S.A., visando declarar a inexistência de débito referente a cartão de crédito contratado fraudulentamente, cancelar o cartão e condenar o banco ao pagamento de indenização por danos morais.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em (i) a ocorrência de falha na prestação de serviços e (ii) a ocorrência de danos morais.

III. Razões de Decidir

3. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor, conforme Súmula 297 do STJ. A contratação do cartão de crédito não foi comprovada, e houve falha na prestação de serviço, conforme artigo 14, § 1º, do CDC.

4. A responsabilidade da instituição financeira é objetiva, conforme Súmula 479 do STJ, não se desincumbindo do ônus de provar culpa exclusiva da vítima ou de terceiros.

IV. Dispositivo e Tese

5. Recurso parcialmente provido para afastar a condenação ao pagamento de indenização por danos morais e condenar as partes ao pagamento das custas e despesas processuais em igual proporção, além de honorários advocatícios.

Tese de julgamento: 1. A responsabilidade objetiva da instituição financeira por falha na prestação de serviço. 2. Ausência de comprovação de danos morais.

Legislação Citada:



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Código de Defesa do Consumidor, art. 14, § 1º; art. 3º, caput; art. 373, inciso II, do CPC.

Jurisprudência Citada:

STJ, AgInt nos EDcl no AREsp 1669683/SP, Rel. Min. Marco Aurélio Bellizze, Terceira Turma, j. 23.11.2020.

TJSP, Apelação Cível 1003976-45.2021.8.26.0007, Rel. Des. Ana Catarina Strauch, 37ª Câmara de Direito Privado, j. 29.02.2024.

TJSP, Apelação Cível 1016896-77.2023.8.26.0008, Rel. Des. Pedro Kodama, 37ª Câmara de Direito Privado, j. 15.07.2024.

Trata-se de apelação interposta por Banco Bradesco S.A. contra sentença de fls. 442/444, cujo relatório aqui é adotado, que julgou procedentes os pedidos formulados na inicial para: a) declarar a inexistência do débito referente ao cartão de crédito (nº 4066559998434342), ante a nulidade da contratação fraudulenta; b) determinar ao banco requerido que efetue o imediato cancelamento do cartão de crédito supracitado, bem como de toda e qualquer cobrança a ela referente, devendo abster-se de protestar ou negativar o nome da requerente em razão de dívida derivada de referido cartão de crédito, sob pena de multa por evento de R\$ 1.000,00; c) condenar o banco requerido ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00, corrigidos monetariamente pela tabela prática a partir da data de publicação da sentença e acrescidos de juros moratórios de 1% ao mês, contados da data de contratação do cartão.

Inconformado, apela o requerido pela

improcedência da ação. Subsidiariamente, requer o afastamento da condenação ao pagamento de indenização por danos morais. Caso mantida a condenação, requer a redução do *quantum* indenizatório.

Foram apresentadas contrarrazões às fls. 469/479, oportunidade em que o apelado pugnou pela manutenção da sentença pelos seus jurídicos e legais fundamentos.

Recurso tempestivo e preparado (fl. 480).

Esse é o relatório.

Conheço do recurso, pois presentes os requisitos legais.

No mérito, a insurgência prospera em parte.

Cuida-se de ação, fundada em relação de consumo, ajuizada por Tamires Guarnieri de Lima em face de Banco Bradesco S.A.

Cinge-se a controvérsia à ocorrência de falha na prestação de serviços e à ocorrência de danos morais.

De início, de rigor salientar que se aplica ao presente caso o Código de Defesa do Consumidor, consoante entendimento consolidado na Súmula 297 do Colendo Superior Tribunal de Justiça.

Alega a demandante, em síntese, que

foi vítima de um golpe por meio do qual terceiros realizaram a contratação de um cartão de crédito em seu nome junto à casa bancária requerida. Sustenta que não contratou este cartão nem autorizou as despesas que ensejaram as cobranças descritas nas faturas. Assevera que foi vítima de um estelionatário que falsificou sua assinatura em cheques, fez empréstimos bancários e financiou veículo em seu nome.

A inicial foi instruída com cópia do boletim de ocorrência (fls. 50/52), extrato dos lançamentos do cartão de crédito (fls. 23/49), cópia dos extratos bancários da apelada (fls. 82/99), entre outros.

Citada, a instituição financeira demandada alegou que o contrato discutido nos autos possui todos os requisitos de validade e foi autenticado por meio de assinatura eletrônica do consumidor. Sustenta que a anuência da apelada com a contratação do cartão de crédito é inequívoca e foi ratificada pelo desbloqueio da tarjeta. Assevera que o referido cartão foi enviado à consumidora no endereço constante do cadastro e foi utilizado para a realização de diversas compras.

Foi proferida decisão pelo Juízo de origem determinando: a) a expedição de ofício às empresas Latam Airlines Brasil, Decolar.com Ltda e Hotel Nacional de Rio Preto Ltda, para informações sobre as compras

efetuadas com o aludido cartão em nome da apelada; e b) a realização de prova pericial na área de Grafoscopia e Segurança Documental – Digital (fls. 284/287).

Em resposta ao ofício encaminhado, o Hotel Nacional de Rio Preto trouxe aos autos ficha de hóspede indicando o terceiro Edison Luís Pereira de Souza (fls. 323/326).

O ofício encaminhado à empresa Decolar foi respondido informando que o cadastro é do cliente Edson Souza (fls. 345/346).

O I. Perito Judicial noticiou que a casa bancária não compareceu à diligência para a realização da prova pericial (fls. 374).

O laudo pericial de documentoscopia digital concluiu *"com base na análise pericial da documentação apresentada pelo polo passivo, que esta **não possui qualquer assinatura eletrônica legalmente válida em nome de Tamires Guarnieri de Lima**, estando em desacordo com os requisitos de autoria e integridade previstos para as modalidades de assinatura eletrônica definidas na legislação brasileira (MP nº 2.200-2/200122 e Lei nº 14.063/202023)" (fl. 405)*. **Negritei.**

Nesse diapasão, a contratação do cartão pela apelada não restou comprovada.

Além disso, as respostas aos ofícios encaminhados corroboram a versão autoral de estelionato.

Nesse ponto, cabia à instituição financeira monitorar as operações efetuadas pelo consumidor e, no caso de suspeita de fraude, bloqueá-las.

Em suma, no caso em análise, o ambiente de transações eletrônicas do apelante não forneceu a segurança que dele se espera, restando comprovada a falha na prestação de serviço prevista no artigo 14, § 1º, do Código de Defesa do Consumidor:

Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

§ 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

I - o modo de seu fornecimento;

II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;

III - a época em que foi fornecido.

Ademais, os fatos relativos ao evento danoso estão relacionados ao risco da atividade empresarial desenvolvida pelo banco apelado.

Por conseguinte, restou configurado o fortuito interno da instituição financeira, sob a qual recai a responsabilidade objetiva pelo dano causado; aliás, essa é a inteligência da Súmula n.º 479 do Colendo Superior Tribunal de Justiça, que tem o seguinte enunciado:

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

operações bancárias. (SÚMULA 479, SEGUNDA SEÇÃO, julgado em 27/06/2012, DJe 01/08/2012).

O apelante enquadra-se na definição legal de fornecedor, consoante o disposto no art. 3º, *caput*, do Código de Defesa do Consumidor, uma vez que se organiza empresarialmente para a oferta do serviço financeiro no mercado de consumo.

A responsabilidade da instituição financeira, como prestadora de serviço, é objetiva e só elidida nas hipóteses de caso fortuito ou força maior e culpa exclusiva da vítima ou de terceiros (art. 14, *caput* e §3º do Código de Defesa do Consumidor).

Tal entendimento decorre da teoria do risco do negócio, a qual afirma, segundo Carlos Roberto Gonçalves:

(...) funda-se no pressuposto de que o banco, ao exercer sua atividade com fins de lucro, assume o risco dos danos que vier a causar. A responsabilidade deve recair sobre aquele que auferir os cômodos (lucros) da atividade, segundo o basilar princípio da teoria objetiva: *Ubi emolumentum, ibi onus*. (GONÇALVES, Carlos Roberto. Responsabilidade Civil. 8ª Edição, 2003, p. 339).

Conforme denota a teoria do risco do negócio, todo aquele que se disponha a exercer alguma atividade no campo do fornecimento de bens e serviços tem o dever de responder pelos fatos e vícios resultantes do empreendimento, independentemente de culpa. A responsabilidade decorre do simples fato de dispor-se alguém a realizar atividade de produzir, distribuir e comercializar produtos ou executar determinados serviços.

A contratação do cartão de crédito por eventual fraudador não tem o condão de afastar a responsabilidade objetiva da instituição financeira pelos danos causados no âmbito de suas operações bancárias.

Neste contexto, a instituição financeira não se desincumbiu do ônus de provar culpa exclusiva da vítima ou de terceiros.

Em suma, forçoso reconhecer-se que o banco apelante não se desincumbiu do ônus que competia, nos termos do art. 373, inciso II, do Código de Processo Civil.

Já com relação à condenação por danos morais, do que se observa dos autos, não restou comprovado que a demandante tenha sofrido lesão à sua honra, imagem ou outros direitos da personalidade.

Sobre o tema, Antônio Jeová Santos assevera que:

“O dano moral somente ingressará no mundo jurídico, com a subsequente obrigação de indenizar, em havendo alguma grandeza no ato considerado ofensivo a direito personalíssimo. Se o ato tido como gerador do dano extrapatrimonial não possui virtualidade para lesionar sentimentos ou causar dor e padecimento íntimo, não existiu o dano moral passível de ressarcimento. Para evitar abundância de ações que tratam de danos morais presentes no foro, havendo uma autêntica confusão do que seja lesão que atinge a pessoa e do que é mero desconforto, convém repetir que não é qualquer sensação de desgosto, de molestamento ou de contrariedade que merecerá indenização. O reconhecimento do dano moral exige determinada envergadura. Necessário, também, que o dano se prolongue durante algum tempo e que seja a justa medida do ultraje às afeições sentimentais. As sensações desagradáveis, por si só, que não trazem em seu bojo lesividade a

algum direito personalíssimo, não merecerão ser indenizadas. Existe um piso de inconvenientes que o ser humano tem de tolerar, sem que exista o autêntico dano moral.” (Dano moral indenizável. 4ª ed. rev. ampl. e atual. de acordo com o novo Código Civil. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2003. p. 113)

Em suma, a despeito da responsabilidade objetiva atribuída ao requerido, não há nos autos elementos hábeis a demonstrar a ocorrência de lesão à honra, à imagem ou a direitos de personalidade, aptos a ensejar indenização por dano moral.

A esse respeito, o Colendo Superior Tribunal de Justiça fixou o seguinte entendimento:

“A caracterização do dano moral exige que a comprovação do dano repercuta na esfera dos direitos da personalidade. A fraude bancária, nessa perspectiva, não pode ser considerada suficiente, por si só, para a caracterização do dano moral. Há que se avaliar as circunstâncias que orbitam o caso, muito embora se admita que a referida conduta acarrete dissabores ao consumidor. Assim, a caracterização do dano moral não dispensa a análise das particularidades de cada caso concreto, a fim de verificar se o fato extrapolou o mero aborrecimento, atingindo de forma significativa algum direito da personalidade do correntista”. (STJ, AgInt nos EDcl no AREsp 1669683/SP, Rel. Ministro MARCO AURÉLIO BELLIZZE, TERCEIRA TURMA, julgado em 23/11/2020, DJe 30/11/2020).

Diga-se, nesse ponto, que não constou dos autos notícia de inscrição da apelada nos órgãos de proteção ao crédito, tampouco indicações de que as cobranças tenham suprido condições de subsistência.

Dessa forma, incabível a condenação do apelante ao pagamento de indenização pelos danos morais, que não restaram configurados.

A propósito, o Egrégio Tribunal de

## Justiça do Estado de São Paulo já decidiu:

APELAÇÃO AÇÃO DECLARATÓRIA E INDENIZATÓRIA. Empréstimo consignado. Alegação de não contratação. Sentença de procedência. Insurgência do banco réu. Danos morais Inocorrência. Ausente prova de ofensa à honra, à dignidade ou à imagem da autora. Entendimento majoritário desta C. Câmara. Indenização que deve ser afastada. Sentença reformada em parte. RECURSO PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1003976-45.2021.8.26.0007; Relator (a): Desembargadora Ana Catarina Strauch; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 29/02/2024; Data de Registro: 29/02/2024).

Apelação. Contratos bancários. Ação declaratória de inexistência de relação jurídica c.c. repetição de indébito e indenização por danos morais e materiais. Ilegitimidade de parte passiva. Inocorrência. Réu que não comprovou a origem do débito, consoante lhe competia. Danos morais não configurados. Ausência de prova de maiores repercussões em nome do autor. Preliminar rejeitada. Sentença de procedência parcialmente reformada. Recurso parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1016896-77.2023.8.26.0008; Relator (a): Desembargador Pedro Kodama; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 15/07/2024; Data de Registro: 15/07/2024).

Por fim, a sentença apelada condenou o apelante ao pagamento de honorários advocatícios da parte contrária, fixados em 10% da condenação.

Considerando a sucumbência da apelada em relação ao pedido de danos morais, as particularidades do caso, o valor atualizado da causa, o grau de zelo do profissional, o lugar de prestação do serviço, a natureza e a importância da causa, o trabalho realizado pelos advogados e o tempo exigido para o seu serviço, arcarão as partes com o pagamento das custas e despesas processuais em igual proporção, além de honorários advocatícios em favor do Patrono da parte adversa, que fixo em 10% do valor da



causa, observada a assistência judiciária concedida à demandante.

Ante o exposto, dou parcial provimento ao recurso interposto para: a) afastar a condenação do apelante ao pagamento de indenização por danos morais; b) condenar as partes ao pagamento das custas e despesas processuais em igual proporção; c) condenar as partes ao pagamento de honorários em favor do Patrono da parte adversa, fixados em 10% do valor da causa.

Para fins de acesso aos Egrégios Tribunais Superiores, fica reconhecido o prequestionamento de toda a matéria aduzida, sendo desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais.

Atentem as partes, e desde já se considerem advertidas, que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes lhes sujeitará à imposição da multa prevista pelo artigo 1.026, § 2º, do Código de Processo Civil.

**MARCOS DE LIMA PORTA**

RELATOR