



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000243147**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1008694-30.2025.8.26.0077, da Comarca de Birigüi, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelada HELENA GUIMARÃES PINTÃO (JUSTIÇA GRATUITA).

**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) E CLÁUDIA GRIECO TABOSA PESSOA.

São Paulo, 20 de março de 2026.

**JOÃO CAMILLO DE ALMEIDA PRADO COSTA**

**Relator**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**APELAÇÃO N. 1008694-30.2025.8.26.0077**

**COMARCA: BIRIGUI**

**JUIZ DE 1ª INSTÂNCIA: LUCAS GAJARDONI FERNANDES**

**APELANTE: BANCO BRADESCO S/A**

**APELADA: HELENA GUIMARÃES PINTÃO**

RESPONSABILIDADE CIVIL. Ação declaratória e indenizatória. Alegação da autora de que foi vítima de golpe, não reconhecendo as operações financeiras realizadas fraudulentamente em sua conta corrente. Relação de consumo evidenciada. Admissibilidade de inversão do ônus probatório. Falta de prova, que estava a cargo do banco, da legitimidade das operações contestadas pela autora nesta demanda. Movimentações financeiras que refogem ao perfil de consumo da autora, o que prestigia a alegação de falha na segurança do serviço prestado pelo réu. Danos materiais configurados. Situação retratada nos autos que acarretou evidentes transtornos à autora. Defeito do serviço bancário. Negligência do banco evidenciada. Responsabilidade civil configurada. Danos morais indenizáveis caracterizados. Indenização, fixada em R\$ 5.000,00 na sentença, mantida. Pedido inicial julgado parcialmente procedente. Sentença mantida. Recurso desprovido.

**Voto n. 58400.**

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 160/164, de relatório adotado, que, em ação de reparação de danos, julgou improcedente o pedido inicial.

Sustenta o recorrente, em síntese, que a autora não se desincumbiu do ônus de provar fato constitutivo do seu direito, porquanto deixou de apresentar provas mínimas e idôneas que confirmem suas alegações, limitando-se a narrativas genéricas, razão pela qual não se pode reconhecer a responsabilidade da instituição financeira. Afirma inexistir falha na prestação do seu serviço, uma vez que as operações questionadas foram realizadas mediante utilização de senha pessoal, intransferível e token da própria autora, evidenciando culpa exclusiva dela pela guarda inadequada de suas credenciais, o que afasta o nexo causal e a responsabilidade do banco. Defende a inaplicabilidade ao caso da Súmula n. 479, do STJ, e da teoria do risco, por se tratar de hipótese de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, não configurando fortuito interno. Assevera inexistir violação à Lei Geral de Proteção de Dados, bem assim sustenta a ausência de perfil de fraude apto a justificar bloqueio das operações, sendo inaplicáveis as teses de perfil de consumo e de perfil transacional, especialmente porque eventual excludente ocorre em momento anterior à transação. Aduz não estarem provados os alegados danos materiais, tampouco hipótese de repetição do indébito, impondo-se a observância do Tema 929 do STJ, e igualmente inexistirem danos morais, por se tratar de mero aborrecimento ou, subsidiariamente, pugna pela redução do valor indenizatório por ausência de proporcionalidade e razoabilidade.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

O recurso é tempestivo, foi preparado e respondido.

**É o relatório.**

Versam os autos sobre ação declaratória e indenizatória, fundamentado o pedido inicial na alegação da autora de que foi vítima de golpe após receber ligação telefônica de terceiro que se passou por gerente da instituição financeira, informando suposta invasão de sua conta e orientando a adoção de procedimentos para bloqueio, ocasião em que acabou sendo contratado empréstimo em seu nome e realizadas transferências via PIX a terceiro fraudador. Aduziu que, ao comparecer à agência, constatou inexistir o suposto funcionário, confirmando a fraude, bem como que, apesar de ter comunicado imediatamente o ocorrido ao banco e buscado uma solução administrativa, inclusive por intermédio do Procon, não obteve o cancelamento do empréstimo nem o ressarcimento dos valores transferidos. Asseverou que a instituição requerida falhou na prestação do serviço, atraindo a responsabilidade objetiva prevista no Código de Defesa do Consumidor. Postulou a declaração de nulidade do contrato de empréstimo e de inexigibilidade do débito, a restituição dos valores transferidos via PIX, bem como a condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais no importe de R\$ 20.000,00.

E a r. sentença de fls. 243/246 julgou parcialmente procedente o pedido inicial para “(I) declarar a inexistência e a inexigibilidade do contrato de empréstimo pessoal nº 539246237, realizado em 14/08/2025; (II) condenar o réu a restituir à autora, de forma simples, eventuais valores descontados a título de parcelas do referido empréstimo, com correção monetária pela Tabela Prática do TJSP desde cada desembolso e juros de mora de 1% ao mês a partir da citação; e (III) condenar o réu ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), corrigidos monetariamente a partir desta data (Súmula 362 do STJ) e acrescidos de juros de mora de 1% ao mês desde a data da fraude.”

Recorre o réu e o recurso não comporta provimento.

E isto porque, cuidando-se aqui de relação jurídica típica de consumo e verificada a hipossuficiência da consumidora, assim como a verossimilhança de suas alegações, consoante se infere de modo cristalino do exame da prova documental constante dos autos, e que está em harmonia com o relato dos fatos por ela feito à autoridade policial (fls. 19/20), justifica-se no caso a inversão do ônus probatório, razão pela qual, tendo ocorrido as movimentações impugnadas pela correntista, positiva-se a responsabilidade objetiva do fornecedor do serviço, que somente poderá ser elidida nas hipóteses a que alude o § 3º, do artigo 14, do Código de Defesa do Consumidor, não verificadas na espécie.

Bem por isso, incumbia à instituição financeira a comprovação de que houve culpa exclusiva da autora para exonerá-la da responsabilidade objetiva, no que tange aos danos materiais por ela experimentados, mas omitiu-se na produção de prova cabal de suas assertivas, por isso que era mesmo de rigor a declaração de inexigibilidade do contrato de empréstimo e da invalidade das transferências indevidamente realizadas na conta corrente da autora.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ora, em que pesem as alegações do banco no sentido de que as operações impugnadas são legítimas, é certo que não trouxe a casa bancária para os autos prova eficaz que pudesse demonstrar a autoria das operações pela parte ativa [não indicou o modo de contratação ou qual o método de segurança adotado para autenticar os ajustes], sequer comprovando que o valor das movimentações contestadas pela correntista era usual e rotineiro em seu perfil econômico, o que seria essencial para ao menos comprovar sua tese de que o sistema de segurança do banco não faltou com eficiência em detectar que as transações em cotejo eram claramente indicativas de fraude.

Neste aspecto, consoante assentado com propriedade pelo d. magistrado, “a falha na prestação do serviço exsurge da análise do perfil transacional da consumidora. A autora é pessoa idosa, nascida em 1946 (fls. 17), e a análise dos extratos pretéritos juntados pelo próprio réu (fls. 145/149) revela um padrão de consumo conservador, pautado quase que exclusivamente em saques de dinheiro em espécie (ATM) e débitos automáticos de pequeno valor. Não há, no histórico apresentado, registros de contratação de empréstimos digitais seguidos de transferência integral imediata via PIX para pessoas físicas desconhecidas. A operação impugnada destoou desse perfil. A concessão de crédito pré-aprovado via canal digital, seguida da imediata dissipação dos valores via PIX, constitui cenário típico de fraude que deveria ter acionado os mecanismos de prevenção e bloqueio da instituição financeira, em obediência ao dever de segurança e às normas do Banco Central. Ao permitir a concretização de transações vultosas e atípicas sem qualquer confirmação idônea com a titular, o réu assumiu o risco do negócio, caracterizando o fortuito interno que não pode ser imputado à consumidora, ainda que esta, vítima de engenharia social, tenha fornecido dados ou acessado links fraudulentos” (fls. 244/245).

Assim sendo, tenho que resulta indisputável a negligência do banco em propiciar segurança adequada à consumidora dos seus serviços, razão pela qual, à falta de prova da verificação de culpa exclusiva da autora, caso fortuito ou força maior, descabida a alegação de configuração de excludente de responsabilidade civil, nos termos do artigo 14, § 3º, do Código de Defesa do Consumidor.

Com efeito, incumbia ao fornecedor a produção de prova de que não houve falha de segurança na prestação do serviço e de que resultou caracterizada culpa exclusiva da consumidora ou de terceiro, mas é preciso reconhecer que deste encargo não se desvencilhou o réu, de modo que inarredável se denota sua responsabilidade pelos danos causados à autora em decorrência do defeito na prestação do serviço.

Em assim sendo, na específica hipótese destes autos, de rigor era mesmo o reconhecimento da responsabilidade do banco e a declaração da inexigibilidade do contrato de empréstimo impugnado, bem assim sua condenação ao ressarcimento de eventuais valores cobrados em decorrência deste ajuste.

Por fim, reputo ser indisputável também o reconhecimento de que a situação a que se sujeitou a autora, somada à recusa do réu em admitir o defeito na prestação dos serviços e de proceder ao imediato restabelecimento do *status quo ante*, causaram sérios transtornos e angústia à correntista, dúvida não remanescendo, também,



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
acerca da configuração dos danos morais indenizáveis.

Ora, manifesta é a responsabilidade da casa bancária no episódio de que se cuida, porquanto negligenciou em seu encargo de assegurar a eficiência e a segurança do serviço que disponibiliza aos consumidores, acarretando seríssimos contratemplos à parte ativa, ante a vulnerabilidade do serviço bancário prestado, tanto é que permitiu a contratação de empréstimos e movimentação de valores fora do perfil de consumo da autora.

E, como é notório, percalços desta magnitude provocam sofrimento psíquico que molesta direitos inerentes à personalidade, a justificar a reparação almejada, constituindo causa suficiente a gerar a obrigação de indenizar por danos morais.

Configurados os danos morais, bem é de ver que, em atenção ao critério de que a indenização não deve prestar-se ao enriquecimento ilícito, mas considerando o aspecto inibitório da condenação ora enfocada, em relação ao autor do ilícito, a fim de que invista na qualificação de seus prepostos e seu sistema de segurança, de sorte a aprimorar seus procedimentos, não há se olvidar, de outra parte, do caráter compensatório da reparação, de molde a possibilitar sentimento que se preste ao menos a mitigar o constrangimento experimentado pela lesada.

Estabelecidos tais parâmetros e considerando que a indenização não deve prestar-se ao enriquecimento ilícito, reputo razoável a indenização fixada na sentença em R\$ 5.000,00, porque, em harmonia com o julgamento de casos análogos por essa 19ª Câmara de Direito Privado, tal cifra expressa justa indenização aos contratemplos impostos pela casa bancária à parte ativa, tendo em vista que “a indenização por dano moral deve atender a uma relação de proporcionalidade, não podendo ser insignificante a ponto de não cumprir com sua função penalizante, nem ser excessiva a ponto de desbordar da razão compensatória para a qual foi predisposta.” (STJ, REsp 318379-MG, Rel. Min. Nancy Andrighi, j. 20/09/01).

A r. sentença, portanto, não merece reparos. Elevo os honorários devidos pelo réu ao patrono da autora (CPC, art. 85, § 11) para 20% sobre o valor atualizado da condenação.

Ante o exposto, voto por negar provimento ao recurso.

**JOÃO CAMILLO DE ALMEIDA PRADO COSTA**  
**Desembargador Relator**  
**(assinatura eletrônica)**