



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000172600

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1008989-53.2025.8.26.0405, da Comarca de Osasco, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelada ADRIANA SILVA OLIVEIRA.

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

O julgamento teve a participação dos Desembargadores JAMES SIANO (Presidente sem voto), LUIZ ARCURI E REGIS DE CASTILHO BARBOSA FILHO.

São Paulo, 4 de março de 2026.

FLÁVIO PINELLA HELAEHIL
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Processo nº: 1008989-53.2025.8.26.0405

Juiz (a) prolator (a) da sentença: Dr. (a) Airtom Marquezini Júnior

EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL – AÇÃO DE INDENIZAÇÃO – OPERAÇÕES BANCÁRIAS FRAUDULENTAS – REALIZAÇÃO DE 105 TRANSAÇÕES EM UM ÚNICO DIA – FALHA NO SISTEMA DE SEGURANÇA E ANTIFRAUDE DO BANCO – RESPONSABILIDADE OBJETIVA (SÚMULA 479 DO STJ) – DANO MATERIAL DEVIDO – DANO MORAL CONFIGURADO – APLICAÇÃO DA TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR – PERDA DO TEMPO ÚTIL E TENTATIVA FRUSTRADA DE SOLUÇÃO ADMINISTRATIVA – VALOR DA INDENIZAÇÃO MANTIDO – RECURSO PARCIALMENTE NÃO CONHECIDO E, NA PARTE CONHECIDA, DESPROVIDO.

I. Caso em Exame

Ação de indenização por danos materiais e morais decorrente de transações bancárias não reconhecidas pela autora, totalizando R\$ 2.983,30. A sentença de primeira instância julgou procedentes os pedidos, condenando o réu ao pagamento de indenizações por danos materiais e morais.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em (i) verificar a responsabilidade da instituição financeira pelas transações não reconhecidas e (ii) a validade da impugnação à concessão dos benefícios da justiça gratuita à autora.

III. Razões de Decidir

3. A relação é de consumo, aplicando-se a inversão do ônus da prova e a responsabilidade objetiva do fornecedor. A falha na prestação do serviço é evidente, pois o sistema antifraude do banco não identificou movimentações atípicas.

4. O banco não apresentou prova técnica idônea de que as transações foram realizadas pela autora. A jurisprudência do STJ sustenta a responsabilidade objetiva das instituições financeiras por fraudes em operações bancárias.

IV. Dispositivo e Tese

5. Recurso parcialmente não conhecido quanto à impugnação à justiça gratuita e, na parte conhecida, desprovido.

Tese de julgamento: 1. As instituições financeiras

respondem objetivamente por fraudes em operações bancárias. 2. A ausência de prova técnica idônea pelo banco reforça a responsabilidade objetiva.

Legislação Citada:

Código de Processo Civil, art. 487, I; art. 405; art. 85, §2º e §11. Código de Defesa do Consumidor, art. 14. Código Civil, art. 389, art. 406. Lei nº 14.905/2024. Resolução 5171/24 do Conselho Monetário Nacional.

Jurisprudência Citada:

STJ, Súmula 479. STJ, REsp 2052228/DF, Rel. Min. Nancy Andrighi, j. 12/09/2023. TJSP, Apelação Cível 1002942-69.2024.8.26.0576, Rel. Pedro Ferronato, j. 23/10/2025. TJSP, Apelação Cível 1004279-08.2024.8.26.0281, Rel. Salles Vieira, j. 29/01/2026..

Vistos.

Adotado o relatório da r. sentença, acrescento que a ação foi julgada improcedente, cujo trecho do dispositivo a seguir transcrevo:

"Por todo o exposto, nos termos do art. 487, I, do Código de Processo Civil, resolvo o mérito do processo e JULGO PROCEDENTES os pedidos autorais, para o fim de condenar o réu a pagar à autora:

a) a quantia de R\$ 2.948,40 (dois mil, novecentos e quarenta e oito reais e quarenta centavos), a título de indenização por danos materiais, a qual deverá ser corrigida monetariamente desde a data do efetivo prejuízo (3/2/25), conforme Súmula nº 43 do STJ, e acrescida de juros de mora a partir da citação, nos termos do art. 405 do Código Civil;

b) a quantia de R\$ 3.000,00 (três mil reais), a título de indenização

por danos morais, a qual deverá ser corrigida monetariamente a partir da data da publicação desta sentença, conforme Súmula nº 362 do STJ, com a incidência de juros de mora desde a citação, também nos termos do art. 405 do Código Civil.

A correção monetária e os juros de mora terão incidência nos termos do art. 389 e do art. 406, ambos do Código Civil, com a observância das alterações efetivadas pela Lei nº 14.905/2024, bem como pelos critérios ditados pelo direito intertemporal, da seguinte forma: i) até o dia 27/08/2024, a correção monetária será calculada pelo INPC-IBGE (Tabela Prática do E. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo) e os juros de mora serão de 1% ao mês; ii) a partir do dia 28/08/2024 (início da vigência da Lei nº 14.905/2024), o índice a ser utilizado será: a) o IPCA-IBGE, quando incidir apenas correção monetária; b) a taxa SELIC, deduzida do IPCA-IBGE, quando incidir apenas juros de mora; c) a taxa SELIC, quando incidir conjuntamente correção monetária e juros de mora, observando-se o disposto na Resolução 5171/24 do Conselho Monetário Nacional.

Em razão da sucumbência, condeno o réu ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, os quais fixo em 15% (quinze por cento) sobre o valor atualizado da condenação, com fundamento no art. 85, §2º, do Código de Processo Civil."

Inconformado, o Banco réu interpôs recurso de apelação, nas razões, apresentou impugnação da concessão dos benefícios da justiça gratuita à autora (pág. 128/128), argumentando, em síntese, a ausência de prova da hipossuficiência financeira da autora. No restante, sustenta a regularidade das operações, alegando que as transações foram realizadas mediante uso de cartão com *chip* e senha pessoal, o que caracterizaria culpa exclusiva da vítima ou de terceiros, rompendo o nexo de causalidade. Assevera a inexistência de falha na prestação do serviço e a ausência de danos morais indenizáveis, pleiteando a reforma integral do julgado ou, subsidiariamente, a redução do



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

quantum indenizatório.

Contrarrazões a pg. 158/166.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

O RELATÓRIO.

PASSO A VOTAR.

Recurso tempestivo e com requisitos de admissibilidade devidamente atendidos.

Preliminarmente, no que tange ao capítulo do recurso dedicado à impugnação da concessão dos benefícios da Justiça Gratuita à autora, ora apelada (pág. 128/130), o recurso não comporta conhecimento.

Verifica-se manifesta ausência de objeto e falta de interesse recursal, uma vez que o referido benefício sequer foi concedido em primeira instância. Embora a autora tenha pleiteado a gratuidade na exordial, optou por recolher integralmente as custas processuais (pág. 31/32), fato certificado pela serventia (fls. 45) e expressamente consignado pelo magistrado *a quo* na r. decisão de pág.46: "*Deixo de apreciar o pedido de justiça gratuita, uma vez que a parte autora recolheu as custas de distribuição*".

Assim, inexistindo decisão concessiva do benefício, a insurgência do réu, ora apelante, é inócua, carecendo de interesse nos termos do art. 996 do CPC. Portanto, não conheço do recurso neste tópico.

No restante, o recurso não comporta provimento.

A controvérsia cinge-se à responsabilidade da instituição financeira por 105 transações não reconhecidas pela autora, realizadas em 03/02/2025, totalizando prejuízo de R\$ 2.983,30. O banco apelante sustenta a regularidade das operações, alegando uso de cartão com *chip* e senha pessoal, o que afastaria sua responsabilidade por culpa exclusiva da vítima ou de terceiros.

Contudo, a relação é nitidamente consumerista, aplicando-se a inversão do ônus da prova e a responsabilidade objetiva do fornecedor. Como bem observou a r. sentença, a realização de 105 transações em um curto lapso temporal apresenta um padrão manifestamente atípico que deveria ter acionado os mecanismos de segurança da instituição financeira.

Nesse contexto, a falha na prestação do serviço é evidente (Art. 14 do CDC), pois o sistema antifraude do banco não foi capaz de identificar ou suspender movimentações que destoavam completamente do perfil da correntista. Incide, na espécie, a súmula 479 do 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"*.

Aliás, destaco que o banco limitou-se a alegar a segurança de seus sistemas, sem apresentar prova técnica idônea de que as transações foram efetivamente realizadas pela autora. Assim, correta a condenação à restituição dos valores subtraídos.

A jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça é firme no sentido de que o dever de segurança das instituições financeiras abrange a implementação de mecanismos para identificar e obstar movimentações que destoam do perfil do consumidor:

“CONSUMIDOR. PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITOS. DEVER DE SEGURANÇA. FRAUDE PERPETRADA POR TERCEIRO. CONTRATAÇÃO DE MÚTUO. MOVIMENTAÇÕES ATÍPICAS E ALHEIAS AO PADRÃO DE CONSUMO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO. (...) 3. O dever de segurança é noção que abrange tanto a integridade psicofísica do consumidor, quanto sua integridade patrimonial, sendo dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas pelos consumidores, desenvolvendo mecanismos capazes de

dificultar fraudes perpetradas por terceiros, independentemente de qualquer ato dos consumidores. (...) 5. Como consequência, a ausência de procedimentos de verificação e aprovação para transações atípicas e que aparentam ilegalidade corresponde a defeito na prestação de serviço, capaz de gerar a responsabilidade objetiva por parte da instituição financeira .6. Entendimento em conformidade com Tema Repetitivo 466/STJ e Súmula 479/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".7. Idêntica lógica se aplica à hipótese em que o falsário, passando-se por funcionário da instituição financeira e após ter instruído o consumidor a aumentar o limite de suas transações, contrata mútuo com o banco e, na mesma data, vale-se do alto montante contratado e dos demais valores em conta corrente para quitar obrigações relacionadas, majoritariamente, a débitos fiscais de ente federativo diverso daquele em que domiciliado o consumidor. 8. Na hipótese, inclusive, verifica-se que o consumidor é pessoa idosa (75 anos - imigrante digital), razão pela qual a imputação de responsabilidade há de ser feita sob as luzes do Estatuto do Idoso e da Convenção Interamericana sobre a Proteção dos Direitos Humanos dos Idosos, considerando a sua peculiar situação de consumidor hipervulnerável. 9. Recurso especial conhecido e provido para declarar a inexigibilidade das transações bancárias não reconhecidas pelos consumidores e condenar o recorrido a restituir o montante previamente existente em conta bancária, devidamente atualizado.”

(STJ - T3 - TERCEIRA TURMA - REsp: 2052228 DF 2022/0366485-2, Relator.: Ministra NANCY ANDRIGHI, j. 12/09/2023),

Nesse sentido, em casos análogos, já decidiu este Egrégio Tribunal de Justiça:

"CONTRATO – Serviços bancários – Empréstimo – Fraude – "Golpe da falsa central de atendimento" – Sentença de parcial procedência – Recursos de ambas as partes – Golpistas que utilizaram número de telefone idêntico ao da instituição bancária - Nulidade do contrato de empréstimo e dos gastos efetuados com o cartão de crédito declarada – Responsabilidade objetiva da instituição financeira configurada – Falha na prestação do serviço – Vício de consentimento e fortuito interno caracterizados – Transações atípicas e destoantes do perfil da consumidora – Recurso da autora provido – Recurso do réu não provido" (TJSP; Apelação Cível 1002942-69.2024.8.26.0576; Relator (a): Pedro Ferronato; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Foro de São José do Rio Preto - 10ª Vara Cível; Data do Julgamento: 23/10/2025; Data de Registro: 23/10/2025)

"APELAÇÃO - AÇÃO INDENIZATÓRIA – MOVIMENTAÇÃO INDEVIDA EM CONTA CORRENTE – FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – DANOS MATERIAIS – I - Sentença de improcedência – Recurso das autoras – II – Relação de consumo caracterizada – Incidência da teoria finalista mitigada – Inteligência da Súmula 297 do STJ - Inversão do ônus da prova – Banco que não provou que as movimentações não reconhecidas pelas autoras foram realizadas por culpa exclusiva destas ou de terceiro – Falha no sistema de segurança da instituição financeira, que deixou de coibir as movimentações não efetuadas pelas autoras – Movimentações bancárias que não condizem com o perfil de consumo das autoras - Falha no monitoramento do perfil da correntista - Responsabilidade objetiva da instituição financeira decorrente do risco integral de sua atividade - Falha no sistema de segurança do banco caracterizada – Inteligência dos arts. 6, VIII, e 14, § 3º, II, do CDC – As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno

– Orientação adotada pelo STJ em sede de recurso repetitivo – Art. 1.036 do NCPC – Súmula nº 479 do STJ – Condenação do réu a restituir integralmente às autoras a quantia indevidamente movimentada em sua conta corrente - Sentença reformada – Ação procedente – Ônus sucumbenciais carreados ao réu, incluídos os honorários recursais - Apelo provido." (TJSP; Apelação Cível 1004279-08.2024.8.26.0281; Relator (a): Salles Vieira; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro de Itatiba - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/01/2026; Data de Registro: 04/02/2026)

Em relação ao dano moral, destaco a resistência injustificada da instituição financeira em resolver o problema na esfera administrativa, impondo à consumidora um ônus temporal e emocional que extrapola o mero aborrecimento cotidiano. O desvio de suas atividades habituais para sanar um erro derivado da insegurança do sistema bancário configura o dano moral *in re ipsa*.

O montante de R\$ 3.000,00 revela-se, inclusive, módico diante das circunstâncias, mas deve ser mantido em observância à proibição de *reformatio in pejus*.

"AÇÃO DECLARATÓRIA E INDENIZATÓRIA – Fraude - Transações não reconhecidas em conta corrente após roubo - R. Sentença de parcial procedência - Recurso do autor - Pretensão em indenização por danos morais - Possibilidade - Realização de transações bancárias de forma sequencial e em alto valor, que totalizaram a quantia R\$ 12.126,24 - Movimentação bancária que destoava do perfil de consumo do autor - Sistema de segurança do réu que não atuou com a eficiência e segurança exigível - Falha na prestação dos serviços evidenciada - Fraude evidenciada - Responsabilidade objetiva da Instituição Financeira ré - Fortuito interno - Súmula nº 479 do STJ – Réu que apenas restituiu os valores impugnados na presente após decisão de deferimento da tutela de urgência e respectiva ciência, conforme comprovado pelo autor às fls. 61 – Autor que comprovou a realização de três tentativas de resolução extrajudicial do problema antes do

ajuizamento da ação, sem, entretanto, obter sucesso - O autor, portanto necessitou socorrer-se do Judiciário para ter reconhecido o seu direito, mesmo após noticiar ao réu a ocorrência do roubo (fls. 40/42) – **Aplicação da Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor – Precedente do STJ - Dissabores experimentados pelo autor que ultrapassam o mero aborrecimento - Danos morais arbitrados na quantia de R\$ 5.000,00 - Observância dos critérios da razoabilidade e proporcionalidade -** Precedentes desta Câmara – Sucumbência revista – Recurso provido. (TJSP; Apelação Cível 1011350-33.2022.8.26.0604; Relator (a): Achile Alesina; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Sumaré - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 03/06/2024; Data de Registro: 03/06/2024) (grifo nosso)

"AÇÃO DECLARATÓRIA. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. CONSUMIDOR. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS BANCÁRIOS. FRAUDE. VIOLAÇÃO DE DADOS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. APLICAÇÃO DA SÚMULA 479 DO STJ. FALHA NO DEVER DE SEGURANÇA DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS. DANOS MORAIS RECONHECIDOS. Trata-se de ação de declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização por danos materiais e morais. Sentença de parcial procedência. Recursos das partes. Primeiro, rejeita-se a impugnação aos benefícios da gratuidade concedido à autora. Preliminar de contrarrazões. Banco réu que impugnou a gratuidade de justiça concedida à autora. Ausência de elementos concretos que evidenciem ausência dos pressupostos de hipossuficiência. Autora qualificada como idoso e aposentada, auferido menos de R\$ 3.000,00 mensais. Segundo, reconhece-se a falha na prestação dos serviços bancários. Fraude denominada "golpe do motoboy". Defeito do serviço bancário. O golpe somente foi possível por conta do acesso do fraudador aos dados pessoais e bancários. Esse ponto demonstrou o acesso daquele terceiro a dados do sistema interno das instituições

financeiras. Além disso, como causa adicional e determinante do evento danoso, verificou-se que o perfil das transações revelava-se manifestamente suspeito: valores dissonantes do perfil de compras habitual da autora. Ineficiência do setor de segurança. Ausência de culpa exclusiva ou concorrente da consumidora, nem de terceiro. Fortuito interno caracterizado pelo acesso indevido de terceiro às informações da autora e movimentações dos seus cartões de crédito, condição para sucesso da iniciativa da fraude. Incidência do art. 14 do CDC com aplicação da súmula 479 do STJ. Declaração de inexigibilidade do débito impugnado. Terceiro, reconhece-se a existência de danos materiais. Diante da responsabilidade do réu, a sentença acertadamente reconheceu a inexigibilidade dos débitos e determinou a devolução dos valores indevidamente cobrados da autora. E quarto, reconhece-se a existência de danos morais. Consumidora que experimentou dissabores, transtornos e aborrecimentos advindos não somente da falta de segurança do sistema bancário, mas também do atendimento inadequado recebido. **Indenização dos danos morais fixada no patamar de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), parâmetro este ajustado para singularidades do caso concreto, razoável e admitido por esta Câmara em casos semelhantes. Não se justifica o pleito da autora de arbitramento em monta tão elevada - R\$ 10.000,00 (dez mil reais). Há de se considerar que o dano material por ela sofrido foi em quantia significativamente menor. A quantia tal como aqui fixada atenderá as funções compensatória (principal) e inibitória (secundária), concretizando-se o direito básico da consumidora. Ação julgada procedente em maior extensão em segundo grau. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO DO BANCO RÉU IMPROVIDO. RECURSO DA AUTORA PARCIALMENTE PROVIDO.**" (TJSP; Apelação Cível 1019531-26.2024.8.26.0451; Relator (a): Alexandre David Malfatti; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro de Piracicaba - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/11/2025; Data de Registro: 25/11/2025) (grifo nosso)

"APELAÇÃO. CONTRATOS BANCÁRIOS. DECLARATÓRIA. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. CARTÃO DE CRÉDITO. TRANSAÇÕES NÃO RECONHECIDAS. RELAÇÃO DE CONSUMO. 1. CONTROVÉRSIA. Sentença de parcial procedência. Insurgência recursal do réu, pretendendo a improcedência da ação, sob o fundamento de que inexistiu falha na prestação do serviço bancário ou dano moral. 2. INVALIDADE DAS OPERAÇÕES. Mantida. A ré não demonstrou a validade das compras com o cartão, objetivamente impugnadas, eis que o conjunto probatório revela: a) inexistência de uso do cartão físico ou dispositivo móvel do autor; b) ausência de acionamento de mecanismos antifraude como o "chargeback"; c) não cancelamento imediato do cartão após comunicada a fraude; d) transações que fugiram do perfil de consumo do cliente pelo valor elevado das múltiplas operações realizadas em curto lapso temporal. Fortuito interno, que afasta as hipóteses de excludentes de responsabilidade civil objetiva (CDC, art. 14, § 3º). Mantida a declaração de inexistência da dívida e ordem de restituição dos valores eventualmente quitados. 3. **DANO MORAL. Configurado. Falha na prestação dos serviços bancários que causou abalo suficiente em seu direito de personalidade para materializar o dano moral. Valoração da reparação em R\$ 3.000,00, que não comporta a redução pretendida pelo réu apelante.** 4. RECURSO DESPROVIDO. " (TJSP; Apelação Cível 1001399-80.2024.8.26.0010; Relator (a): Luís H. B. Franzé; Órgão Julgador: 17ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional X - Ipiranga - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 07/11/2025; Data de Registro: 07/11/2025) (grifo nosso)

Em arremate, por corolário do entendimento adotado, consideram-se questionados os dispositivos legais mencionados pelas partes, prescindindo da oposição de embargos para eventual interposição de recurso aos Tribunais Superiores.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ante o exposto, **NÃO CONHEÇO** de parte do recurso (quanto à impugnação à justiça gratuita) e, na parte conhecida, **NEGO PROVIMENTO**, mantendo-se a r. sentença por seus próprios e jurídicos fundamentos.

Nos termos do art. 85, § 11, do CPC, majoro os honorários advocatícios devidos pelo réu, ora apelante, para 17% sobre o valor da condenação.

FLÁVIO PINELLA HELAEHIL

Relator