



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000236928

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1009000-71.2023.8.26.0302, da Comarca de Jaú, em que é apelante LUIZ CARLOS DE OLIVEIRA, é apelado BANCO BRADESCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2) 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 ERICKSON GAVAZZA MARQUES (Presidente sem voto), GUILHERME SANTINI TEODORO E JOÃO BATTAUS NETO.

São Paulo, 19 de março de 2026.

MÁRCIA TESSITORE

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação nº: 1009000-71.2023.8.26.0302

Relatora: MÁRCIA TESSITORE

Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em 2º Grau – Turma II (Direito Privado 2)

Apelante: **Luiz Carlos de Oliveira**

Apelado: **Banco Bradesco S/A**

Comarca: **Jaú**

Juiz(a): **Dr.(a) Paula Maria Castro Ribeiro Bressan**

Voto n.º **6549**

DIREITO DO CONSUMIDOR E BANCÁRIO. APELAÇÃO. TRANSFERÊNCIAS VIA PIX NÃO RECONHECIDAS. ALEGADA FRAUDE. AUSÊNCIA DE COMPROVAÇÃO DE FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA NÃO CONFIGURADA. Trata-se de apelação interposta contra sentença que julgou improcedente ação indenizatória visando à restituição de valores transferidos via Pix e à condenação por danos morais, sob alegação de que as operações teriam sido realizadas por terceiros sem autorização do correntista. A decisão de primeiro grau reconheceu a inexistência de falha sistêmica e concluiu pela ausência de demonstração do defeito na prestação do serviço, afastando o dever de indenizar. No caso concreto, embora demonstrado o dano material pelas transferências realizadas, o conjunto probatório não evidencia vulnerabilidade do sistema ou indícios mínimos de fraude qualificada. A mera negativa do correntista, desacompanhada de boletim de ocorrência, descrição do golpe, comprovação de invasão de dispositivo ou comunicação imediata ao banco, revela-se insuficiente para caracterizar falha na prestação do serviço. Ausente prova do defeito, inviável a imputação do dever de indenizar, afastando-se igualmente o dano moral. Mantém-se a sentença por seus próprios e jurídicos fundamentos, com observação quanto à multa prevista no art. 1.026, § 2º, do CPC em caso de embargos protelatórios, e considerando-se prequestionada a matéria para fins recursais. Recurso desprovido.
DISPOSITIVO: NEGADO PROVIMENTO AO RECURSO.

Trata-se de apelação interposta por Luiz Carlos de Oliveira



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

contra a sentença que julgou **improcedente** ação indenizatória ajuizada em face de Banco Bradesco S/A, por meio da qual pretende a restituição de valores transferidos via Pix (R\$ 2.880,00) e indenização por danos morais, sob alegação de que as operações foram realizadas por terceiros, sem sua autorização.

O autor interpõe apelação sustentando que: *i)* ajuizou ação anterior no Juizado Especial em 25/08/2022 (menos de dois meses após o fato); *ii)* o processo foi extinto sem resolução de mérito por incompetência; *iii)* a nova ação foi proposta em 06/09/2023, menos de um mês após a sentença extintiva; *iv)* deve haver inversão do ônus da prova; *v)* o banco não comprovou regularidade das transações; *vi)* incide a Súmula 479 do STJ (fortuito interno); *vii)* houve falha de segurança do sistema.

Contrarrazões não apresentadas.

Preparo recolhido às fls. 130/132 e 173/174.

Recurso tempestivo.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Presentes os pressupostos intrínsecos e extrínsecos de admissibilidade, conhece-se do recurso.

O recurso não comporta provimento.

Inicialmente, é incontroversa a incidência do Código de Defesa do Consumidor, nos termos dos artigos 2º e 3º da Lei nº 8.078/90, aplicável às instituições financeiras, conforme Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Também é certo que a responsabilidade civil do banco é objetiva (art. 14 do CDC), prescindindo da demonstração de culpa. Todavia, tal circunstância não dispensa a presença dos elementos estruturais da responsabilidade: dano, nexo causal e defeito do serviço.

No caso, o dano material está documentalmente demonstrado pelo extrato bancário que aponta duas transferências via Pix, realizadas em 05/07/2022, nos valores de R\$ 1.880,00 e R\$ 1.000,00.

A controvérsia reside na existência, ou não, de defeito na prestação do serviço apto a caracterizar o nexo causal entre a conduta da instituição financeira e o prejuízo experimentado.

A r. sentença concluiu pela inexistência de falha sistêmica e reconheceu culpa exclusiva do consumidor. De fato, a simples circunstância de a operação exigir senha pessoal ou de o dispositivo estar habilitado não é, por si só, suficiente para afastar a possibilidade de fraude, tampouco para caracterizar automaticamente culpa exclusiva do correntista.

A jurisprudência consolidada do Superior Tribunal de Justiça, sintetizada na Súmula 479, estabelece que as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias. Fraudes ordinárias inserem-se, em regra, no risco do empreendimento.

Entretanto, a caracterização do fortuito interno pressupõe a existência de elementos mínimos indicativos de vulnerabilidade operacional ou falha do serviço.

No caso concreto, o conjunto probatório é frágil.

O autor limita-se a afirmar que não realizou as



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

transferências e a apresentar o extrato bancário. Não há boletim de ocorrência, descrição de golpe específico, prova de invasão do dispositivo, demonstração de subtração de dados, nem comprovação de comunicação imediata ao banco.

De outro lado, a instituição financeira também não trouxe elementos técnicos detalhados acerca das operações (como geolocalização, IP utilizado, padrão de autenticação ou eventual quebra de comportamento da conta). Contudo, a ausência dessa prova técnica somente se mostraria relevante se houvesse, ao menos, indícios mínimos de fraude qualificada ou anormalidade operacional.

Não se pode presumir, de forma automática, que toda transferência contestada decorra de falha sistêmica imputável ao banco. A negativa genérica do correntista, desacompanhada de qualquer elemento indicativo concreto de invasão ou golpe específico, não é suficiente para deslocar automaticamente a responsabilidade ao fornecedor.

Quanto à alegada demora, embora a documentação juntada em grau recursal indique o ajuizamento de ação anterior em 2022, tal circunstância, por si só, não altera a conclusão quanto à ausência de comprovação do defeito do serviço.

Assim, não demonstrado o elemento essencial à configuração da responsabilidade objetiva, qual seja, o defeito na prestação do serviço, inviável a imputação do dever de indenizar.

Inexistente o dever de restituição dos valores, igualmente não se configura dano moral indenizável.

Diante do exposto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso, mantendo-se integralmente a r. sentença por seus próprios e jurídicos fundamentos, ainda que com fundamentação ora ajustada.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Atentem as partes para o detalhe de que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes dará ensejo à imposição da multa prevista pelo artigo 1.026, § 2º, do CPC.

Por fim, para viabilizar eventual acesso às vias extraordinária e especial, considero prequestionada a matéria, evitando-se a interposição de embargos de declaração com esta única e exclusiva finalidade, observando o pacífico entendimento do STJ de que desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida (EDROMS 18205/SP, Min. Felix Fischer, DJ de 08/05/2006).

MARCIA TESSITORE

RELATORA