



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000074453

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1009972-71.2025.8.26.0625, da Comarca de Taubaté, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelado ALESSANDRO DA COSTA SANTOS.

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

O julgamento teve a participação dos Desembargadores IRINEU FAVA (Presidente sem voto), MARA TRIPPO KIMURA E GILBERTO FRANCESCHINI.

São Paulo, 10 de fevereiro de 2026.

PAULO TOLEDO
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação n° 1009972-71.2025.8.26.0625
Comarca: Taubaté (3ª Vara Cível)
Juiz: Rodrigo Valerio Sbruzzi
Apelante: Banco Bradesco S.A.
Apelado: Alessandro da Costa Santos

Voto n° 5441

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. HACKEAMENTO DE CONTA E CARTÃO DE CRÉDITO. TRANSAÇÕES FRAUDULENTAS. AÇÃO PROCEDENTE. APELO DA PARTE RÉ.

I. CASO EM EXAME: trata-se de ação indenizatória, julgada procedente em primeiro grau. A parte ré apela, apontando para a regularidade das compras efetuadas por meio do cartão, bem como ausência do dever de restituir, muito menos em dobro, alegando a inexistência de danos morais.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO: verificar se há responsabilidade da instituição ré pela fraude perpetrada, bem como a extensão dos danos sofridos pelo autor.

III. RAZÕES DE DECIDIR: 1. Provas reunidas que demonstram a existência de fraude. 2. Instituição financeira que não adotou os mecanismos necessários a fim de impedir o acesso indevido à conta bancária do autor e a seu cartão de crédito. 3. Banco requerido que responde objetivamente pela falha na prestação de seus serviços, evidenciada na hipótese dos autos. 4. Réu que deve suportar, pois, todos os danos causados ao autor, nos termos do que disciplina o art. 14, caput, do CDC. 5. Inexigibilidade dos valores subtraídos e indevidamente cobrados. 6. Restituição que, com exceção dos valores existentes na conta do autor à época do crime, deve ocorrer em dobro. 7. Danos morais que ficaram, igualmente, evidenciados na hipótese, eis que, além da infeliz experiência, foi o autor indevidamente cobrado, vendo-se, ainda, obrigado a acionar o Poder Judiciário, a fim de impedir novas cobranças e reaver os valores subtraídos. 8. Valor da indenização que se mostra adequado, devendo ser mantido.

IV. DISPOSITIVO: recurso parcialmente provido.

Trata-se de ação indenizatória, julgada procedente pela r. sentença de fls. 245/252, cujo relatório adota-se, a fim de: “A) **DETERMINAR** que o

*réu restitua ao autor, em duplicidade, os importes que lhe foram debitados, inclusive os efetuados no curso desta ação (CPC, artigo 323), com atualização monetária (IPCA) a partir dos descontos e juros de mora (Selic) desde a citação, tratando-se de responsabilidade contratual (CPC, artigo 240; e CC, artigo 405), consoante o artigo 389, parágrafo único, e o artigo 406, §1º, ambos do Código Civil. B) **CONDENAR** a ré a pagar à autora R\$3.000,00 como danos morais, com correção monetária (IPCA) a partir desta data (arbitramento Súmula nº 362, do C.STJ), e juros de mora desde a citação (conforme fundamentação legal imediatamente anterior).”.*

Inconformado, apela o banco requerido. Sustenta, em suma, a validade das operações impugnadas, destacando que as compras com cartão de crédito foram, inclusive, realizadas por aproximação, a exigir, portanto, a posse do plástico. Aponta, assim, para a inexistência de ato ilícito que lhe possa ser atribuído, ficando afastado o dever de restituição, sobretudo em dobro. Entende, ainda, pela inaplicabilidade de correção monetária. Alega, também, a não configuração de danos morais, contentando-se com a redução do quanto indenizatório (fls. 256/280).

Recurso tempestivo, preparado (fls. 281 e 283) e respondido (fls. 289/313).

É o relatório.

A) Da fraude praticada

Cumprido ressaltar, desde logo, que, uma vez firmado o contrato de prestação de serviços no âmbito das relações de consumo, não há dúvidas, como dito, de que a instituição requerida assumiu responsabilidade objetiva perante a parte autora pelos danos porventura causados no cumprimento de seus objetos sociais, conforme estabelece o art. 14, *caput*, do CDC.

E, na hipótese dos autos, ainda que a parte ré, no recurso interposto, aponte para a regularidade das operações não elimina ela a possibilidade de fraude, eis que, nas respectivas razões, não faz sequer alusão específica às transferências ocorridas na conta corrente do autor, via pix, limitando-se a alegar que



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

as compras por meio de cartão de crédito ocorreram por aproximação, com o uso do plástico (fl. 261).

Contudo, não se pode ignorar que mesmo o pagamento por aproximação pode ocorrer mediante uso de cartão virtual, sem a utilização do plástico, havendo diversos aplicativos de pagamento que assim o permitem.

O autor, de seu turno, logrou demonstrar que, por ocasião dos fatos, foram realizadas não só diversas compras não autorizadas por meio de seu cartão de crédito, mas, igualmente, de empréstimos (ainda que posteriormente estornados) não contratados, e transferências, via pix, que culminaram na subtração de relevante numerário de sua conta corrente, a comprometer, inclusive, o limite de cheque especial.

Com efeito, além de estarem bem descritos na inicial, tais fatos se encontram suficientemente corroborados pela documentação apresentada nos autos (fls. 30/67), o que, outrossim, confere verossimilhança às suas alegações, admitindo-se a inversão do ônus da prova (art. 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor).

Deveras, dos extratos e faturas colacionados, verifica-se que, na oportunidade dos fatos, foram contratados, em curto espaço de tempo, dois empréstimos pessoais, logo estornados, aos quais se seguiram transferências bancárias a pessoas desconhecidas pelo autor, durante a madrugada e em valores a comprometer elevado limite de cheque especial (fls. 37, 41, 47, 61/62 e 66), além de compras realizadas durante a madrugada, por meio de cartão de crédito (fls. 30 e 63)

Nota-se, ainda, que, tão logo ciente das transações espúrias, lavrou o autor boletim de ocorrência reportando os fatos (fls. 38/39, 43/45, 50/52 e 54/57), bem como promoveu reclamação administrativa junto à instituição financeira, por diversos canais (fls. 32, 33, 42, 48, 49, 53 e 58/59), e, inexistindo qualquer demonstração de que houve fornecimento de token e senha pessoais pelo autor, tem-se pela veracidade de sua narrativa, no sentido de que a conta em questão foi invadida e hackeada por criminosos, o que possibilitou ainda o uso indevido de

seu cartão de crédito.

B) Da responsabilidade do banco requerido

A discussão reside, portanto, se cabia à parte ré impedir a efetivação dos empréstimos e das transações que a eles se seguiram.

E, nesse ponto, importante observar que não trouxe a parte ré qualquer comprovação, específica à hipótese, no sentido de que foi o autor diretamente responsável pela efetivação das aludidas transações.

De se concluir, assim, que os acessos à conta da parte autora, bem como das compras com cartão - até porque apenas parte delas foi impugnada pelo requerente (fl. 31) -, ocorreram indevidamente, o que fica ainda mais demonstrado, como adiantado, pelas transações não reconhecidas e que denotam indícios de fraude, ocorrida por falhas que devem ser atribuídas ao sistema de segurança da instituição bancária, ao possibilitar que pessoas estranhas ao titular da conta e cartão a eles tivessem acesso.

Ora, negando o autor ter efetivado pessoalmente as transações impugnadas e não admitindo, tampouco, o fornecido de senhas, o que, como dito, não foi infirmado pelo banco réu, de se concluir que houve acesso facilitado à conta e ao cartão de crédito, por parte da instituição financeira, fato suficiente à configuração da falha na prestação de seus serviços, a autorizar sua responsabilização.

E não bastam alegações genéricas acerca da infalibilidade do sistema de segurança e de que as operações somente poderiam se dar com a colaboração da requerente, eis que a existência de fraudes por meio de acessos indevidos e hackeamento de conta, além de operações não efetuadas pelo correntista são fatos notórios que evidenciam a falha de segurança por parte do fornecedor.

Do exposto, demonstrada a falha nos serviços da parte ré, não há que se falar em culpa exclusiva da parte autora ou de terceiros, tampouco em culpa concorrente daquela ou de responsabilidade civil do Estado, cabendo à



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

instituição requerido reparar os danos suportados pelo autor.

Deveras, ainda que a fraude em questão tenha sido realizada por pessoa estranha à parte ré, é evidente que isso só foi possível em razão da falha do serviço por ela prestado, ao permitir o acesso indevido à conta bancária da parte autora, bem como a realização de operações sucessivas, inclusive através do cartão de crédito, por pessoa estranha, não havendo que se falar, como adiantado, em culpa exclusiva da vítima ou ato de terceiro.

Ora, pelo quanto discorrido, não há dúvidas de que a instituição ré não adotou os mecanismos necessários para impedir as indevidas transações.

E caracterizando a relação jurídica discutida nos autos, como adiantado, relação de consumo, está sujeita às normas do Código de Defesa do Consumidor que, no seu artigo 14, estabelece a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação de tais serviços.

O parágrafo 1º desse dispositivo define o que seja serviço defeituoso, ou seja, aquele que não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais o modo de seu fornecimento, o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam e a época em que foi fornecido.

Além disso, o parágrafo 3º, do mesmo artigo, prevê, como excludentes da responsabilidade civil do fornecedor, a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro e a prova da inexistência do defeito.

Tampouco houve fortuito externo.

Apesar do pacífico entendimento de que o fato de terceiro apto a afastar a responsabilidade deve equiparar-se ao caso fortuito externo, isto é, aquele impossível de ser previsto, evitado e que não se liga à atividade do prestador de serviço, no caso dos autos, a atuação fraudulenta do terceiro somente teve sucesso



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

porque para ela concorreu a parte ré, de forma que, além das falhas apontadas, devem os fatos serem considerados como fortuito interno, o qual decorre do risco do negócio desempenhado pela instituição financeira.

Do exposto, demonstrada a falha nos serviços prestados, recai sobre a parte ré responsabilidade pelo ressarcimento dos danos ocorridos, não havendo que se falar em culpa da parte autora ou de terceiros ou mesmo de responsabilidade civil do Estado.

Por essas razões, era mesmo de rigor a declaração de inexistência das transações impugnadas e do débito delas oriundo.

No mais, o art. 6º, do Código de Defesa do Consumidor, garante ao consumidor a efetiva prevenção e reparação de danos, impondo ao fornecedor o dever de se cercar de todos os cuidados necessários e suficientes para evitar prejuízo aos usuários dos serviços que presta.

E, nos termos do já mencionado art. 14 e § 1º, do mesmo Código, a responsabilidade do fornecedor pela reparação de danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação de serviços independe da existência de culpa; e, por serviço defeituoso, tem-se aquele que não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar.

Conforme entendimento pacificado pelo STJ, em julgamento do Recurso Especial 1.199.782/PR, de relatoria do Ministro Luís Felipe Salomão, afetado à Segunda Seção do Superior Tribunal de Justiça, com base no art. 543-C do Código de Processo Civil, acrescido pela Lei nº 11.672/2008 e Resolução/CNJ 08/2008 (Lei de Recursos Repetitivos), eventos da natureza do tratado nos presentes autos caracterizam-se como falha na prestação de serviços da instituição financeira, de modo que a fraude praticada por terceiro representa fortuito interno, derivado do risco de sua atividade comercial do estabelecimento bancário. Confira-se:

“RECURSO ESPECIAL REPRESENTATIVO DE CONTROVÉRSIA. JULGAMENTO PELA SISTEMÁTICA DO ART. 543-C DO CPC. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS. DANOS CAUSADOS POR

FRAUDES E DELITOS PRATICADOS POR TERCEIROS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. RISCO DO EMPREENDIMENTO. 1. Para efeitos do art. 543-C do CPC: As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, abertura de conta-corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos -, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno. 2. Recurso especial provido.” (STJ. REsp nº 1.199.782/PR. 2ª Seção. Min. Rel. Luis Felipe Salomão. J. 24.08.2011).

Sobre o tema, foi publicada a Súmula nº 479 do STJ de seguinte redação:

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

No mesmo sentido, precedente desta Corte:

Apelação cível. Ação declaratória de inexistência de débito c/c pedido de tutela antecipada, repetição do indébito e condenação por danos morais. Sentença de parcial procedência. Inconformismo da ré. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor. Súmula 297 do C. STJ. Golpe praticado por estelionatários, com utilização de link legítimo da instituição financeira, enviado por aplicativo WhatsApp. Falha na prestação dos serviços. Configurada. Posterior pagamento de boleto falso encaminhado pela mesma pessoa. Entendimento do enunciado 12 deste Tribunal. Fraude que poderia ter sido evitada se o sistema da ré tivesse funcionado a contento e identificado a intervenção de terceiros. Inexistência da contratação reconhecida. Devolução dos valores descontados do benefício previdenciário que era mesmo de rigor. Compensação com o valor do "bônus" existente na conta-corrente da autora que deve ocorrer em fase posterior. Sentença minimamente reformada. Recurso minimamente provido. (TJSP, Apelação Cível 1004553-70.2022.8.26.0368, Rel. Des. Hélio Nogueira, 22ª Câmara de Direito Privado, julgado em 01/09/2023, DJe de 01/09/2023).

E como igualmente pontuou o Juízo de origem: “(...) Considerando os relatos da inicial, a dinâmica dos fatos denota os elementos típicos da recorrente fraude em que se utilizam dados pessoais da vítima visando a realizar empréstimos, transferências e demais transações criminosas, que resultaram nas operações enumeradas (fls. 67). Acrescenta-se que o autor solicitou suporte da instituição financeira ré após ter sido vítima das fraudes impugnando essas operações especificadas na vestibular, o que resultou em cancelamento dos empréstimos e recusa do ressarcimento (embora de maneira silente). Por seu turno,

esse cenário, que por si só é anormal e suspeito e que deveria ter sido verificado pelo sistema de segurança, afasta também a ilação de que tais transações permaneceram dentro do perfil usual do consumidor. Esses extratos bancários do autor não demonstram a habitualidade da movimentação expressiva e intensa em sua conta bancária, com contratações e movimentações sucessivas em valores que não podem ser considerados diminutos (fls. 182/188); ao revés, revelaram uso módico em baixas quantias, ainda que se cuidem de faturas posteriores aos eventos danosos. A análise da defesa oferecida demonstra que se limitou a sustentar, de modo frágil e genérico, que a responsabilidade pelos danos sofridos é do próprio polo ativo ou de terceiro, não sendo admissível imputação ao autor, ainda que o faça como matéria de impugnação. Além disso, convém salientar que o boletim de ocorrência, conquanto seja prova unilateral, contém narrativas convergentes com as da vestibular, cabendo rememorar que esta aventada comunicação falsa de crime ou de contravenção é infração penal sujeita à pena de detenção ou multa (artigo 340, do Código Penal). O polo passivo não se desincumbiu, então, do ônus processual de colacionar elementos capazes de afastar as alegações tecidas pelo polo ativo (CPC, artigo 373, inciso II). Não comprovou a regularidade na atuação ante tal contratação efetuada com o autor em termos de segurança. Ao contrário, as assertivas constantes na resposta bem caracterizam a falha na prestação dos serviços de gestão, porque a burla aos sistemas de segurança digital não pode, de maneira alguma, ser atribuída genericamente ao consumidor, cuidando-se de medida temerária.” (fls. 248/249).

C) Dos danos materiais

Comprovada a fraude da qual a parte autora foi vítima e que envolveu a subtração de valores da conta bancária, inclusive a título de encargos decorrentes do uso de cheque especial (fl. 66), bem como a realização de compras desautorizadas, cuja fatura foi integralmente paga por aquela (fls. 63 e 64/65), e demonstrada a falha dos serviços que para ela concorreu, era mesmo o caso de se acolher a pretensão inicial para o fim de condenar a requerida à restituição pertinente.

Todavia, parcial razão assiste à parte requerida quanto à

forma de devolução, não se justificando a restituição em dobro, no que se refere ao valor subtraído diretamente da conta do autor pelos criminosos (fl. 41), posto não se tratar, nesse tanto, de cobrança efetuada pela instituição bancária.

Agora, no que se refere às cobranças decorrentes do uso de limite de cheque especial, bem como das compras feitas por meio de cartão de crédito e cuja fatura, como adiantado, foi paga pelo requerente, deve a devolução ocorrer, de fato, em dobro, porquanto se trate da hipótese contida no art. 42, do CDC.

Vale observar, ademais, que se trata de fraude perpetrada em abril de 2025, aplicando-se, pois, o entendimento prolatado pelo C. STJ no EAREsp n. 676.608/RS.

Deveras, após a data de 30/03/2021 não é mais necessária a comprovação da má-fé como requisito para a repetição do indébito em dobro, bastando que a conduta do fornecedor seja contrária à boa-fé objetiva, sendo irrelevante a natureza do elemento volitivo (dolo ou culpa), em razão do entendimento prolatado pelo C. STJ no EAREsp n. 676.608/RS (publicado na data supra referida), pela fixação da tese “13. *Fixação das seguintes teses. Primeira tese: A restituição em dobro do indébito (parágrafo único do artigo 42 do CDC) independe da natureza do elemento volitivo do fornecedor que realizou a cobrança indevida, revelando-se cabível quando a referida cobrança consubstanciar conduta contrária à boa-fé objetiva. (...)*” e pela modulação dos seus efeitos, contida no mesmo acórdão “11. *Assim, proponho modular os efeitos da presente decisão para que o entendimento aqui fixado seja empregado aos débitos de natureza contratual não pública pagos após a data da publicação do acórdão. (...)*”.

E a falha em referência, ensejada pela falta de cuidado na segurança das transações por parte da instituição financeira, embora não configure má-fé, viola o princípio da boa-fé objetiva, o qual exige do fornecedor a prestação de serviços seguros e eficientes.

Evidente, ainda, a necessidade de incidência de correção monetária sobre os valores devidos, eis que indevidamente retirados da esfera de

disponibilidade do autor, aplicando-se, outrossim, o quanto disposto na Súmula 43, do C. STJ.

D) Danos morais

No mais, bem configurados, na hipótese, os alegados danos morais.

Com efeito, além da infeliz experiência, ficou o autor privado de relevante quantia, sendo, ainda, cobrado por compras e encargos decorrentes do uso de cheque especial, mesmo após diversas tentativas de contato com o banco réu, pelos mais variados canais (fls. 32, 33, 34/35, 42, 49, 53 e 58/59), sendo, então, obrigado a se valer do Poder Judiciário após a negativa da instituição requerida, para recuperar o prejuízo e impedir novas cobranças equivocadas.

Neste contexto, os fatos extrapolaram o mero dissabor do cotidiano e configuraram dano extrapatrimonial indenizável.

A indenização fixada pelo Juízo de origem, de seu turno, equivalente a R\$ 3.000,00 (três mil reais), é quantia necessária e adequado para reparar os danos experimentados e para reprimir novas ocorrências.

Destarte, o recurso da ré comporta apenas parcial provimento. Dada a singela modificação do julgado, não há que se falar em alteração da verba de sucumbência, a qual fica mantida tal como estipulada na origem (fl. 252).

Por fim, visando evitar oposição de embargos declaratórios para tal finalidade, considera-se prequestionada toda matéria constitucional e infraconstitucional, observado posicionamento do C. STJ segundo o qual prescindível a citação de dispositivos legais que o fundamentam: Já é pacífico nesta e. Corte que, tratando-se de prequestionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão tenha sido decidida (EDcl no RMS 18205/SP, Rel. Min. Felix Fischer, T5, j. 18.04.2006).

Posto isso, **DÁ-SE PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

da parte ré, nos termos da fundamentação.

PAULO GUILHERME AMARAL TOLEDO

Relator