



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
19ª Câmara de Direito Privado  
**Gabinete**

**Registro: 2026.0000318010**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1009974-49.2025.8.26.0008, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelado BANCO BRADESCO S/A, é apelado/apelante JOSÉ HENRIQUE QUIROS BELLO.

**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 aos recursos. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CLÁUDIA GRIECO TABOSA PESSOA (Presidente), JAIRO BRAZIL E SIDNEY BRAGA.

São Paulo, 9 de abril de 2026.

**CLÁUDIA GRIECO TABOSA PESSOA**  
**Relatora**  
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
19ª Câmara de Direito Privado  
**Gabinete**

**Voto nº 38294**

**Apelação Cível nº 1009974-49.2025.8.26.0008**

**Comarca: São Paulo**

**Apelante/Apelado: Banco Bradesco S/A**

**Apelado/Apelante: José Henrique Quiros Bello**

**Juiz de Direito: Dr(a). João de Oliveira Rodrigues Filho**

APELAÇÃO DO RÉU Ação de indenização por danos materiais e morais. Transferências por meio de pix não reconhecidas pelo correntista. Sentença de parcial procedência para condenar a instituição financeira à restituição dos valores indevidamente transferidos. Pleito de reforma. Impossibilidade. Relação de consumo. Responsabilidade objetiva da instituição financeira. Inteligência do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor e da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça. Réu que se limitou a alegar a regularidade das operações realizadas mediante uso de credenciais pessoais do correntista, sem demonstrar a origem das transações, o dispositivo utilizado ou qualquer elemento capaz de comprovar a culpa exclusiva da vítima. Estorno administrativo parcial que reforça a existência de indícios de fraude. Risco da atividade econômica que impõe à instituição financeira o dever de reparar os prejuízos suportados pelo consumidor. Restituição corretamente determinada. Sentença mantida. Recurso improvido.

APELAÇÃO DO AUTOR. Ação de indenização por danos materiais e morais. Transferências por meio de pix não reconhecidas pelo correntista. Sentença que afastou a indenização por dano moral. Pleito de reforma. Impossibilidade. Ausência de demonstração de efetivo abalo aos direitos da personalidade. Inexistência de negativação, repercussão perante terceiros ou prejuízo concreto. Transações que, embora



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
19ª Câmara de Direito Privado  
**Gabinete**

fraudulentas, se mostravam compatíveis com o histórico de movimentação financeira do autor, circunstância que atenua a responsabilidade da instituição financeira. Além disso, elementos dos autos que indicam vulnerabilidade aberta pelo próprio correntista. Situação que não ultrapassa a esfera dos meros dissabores da vida cotidiana. Dano moral não caracterizado. Sentença mantida. Recurso improvido.

Dispositivo: negaram provimento aos recursos.

Trata-se de apelações interpostas pelas partes em face da r. sentença de fls. 224/226, proferida pelo MM. Juiz da 1ª Vara Cível do Foro Regional do Tatuapé, nos autos da ação de indenização por danos materiais e morais ajuizada por **José Henrique Quiros Bello** contra **Banco Bradesco S.A.**, que julgou parcialmente procedentes os pedidos iniciais para condenar o réu à restituição dos valores indevidamente transferidos da conta bancária do autor, no montante de R\$ 34.947,00. Em razão da sucumbência recíproca, condenou as partes ao pagamento proporcional das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor do respectivo proveito econômico obtido.

Inconformado, apela o Banco Bradesco, pleiteando a reforma da r. sentença. Sustenta, em síntese, a inexistência de responsabilidade, ao argumento de que o prejuízo decorreu de culpa exclusiva do consumidor que, negligentemente, cumpriu orientações de terceiro e permitiu a realização das transações em sua conta bancária. Aduz que as operações foram realizadas mediante utilização de credenciais pessoais e dispositivos de segurança do próprio correntista, inexistindo falha no sistema



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
19ª Câmara de Direito Privado  
**Gabinete**

ou irregularidade nas transações. Pugna, ao final, pela improcedência dos pedidos iniciais (fls. 231/237).

De sua parte, apela o autor buscando a modificação parcial do julgado. Sustenta, em síntese, que as circunstâncias do caso evidenciam falha na prestação do serviço bancário, pois, as transações realizadas não foram por ele autorizadas. Aduz que foi vítima de golpe perpetrado por terceiro, que se fez passar por gerente do banco, circunstância que revela fragilidade na proteção de dados e nos mecanismos de segurança da instituição financeira. Argumenta a necessidade de condenação do réu ao ressarcimento do dano moral, no valor de R\$10.000,00 (fls. 252/273).

As partes ofereceram contrarrazões, pugnando pela manutenção da r. sentença (fls.274/295 e 305/314).

O recurso da parte autora está restrito à fixação do dano moral no valor de R\$10.000,00, pelo que, a base de cálculo do valor do preparo não corresponde àquela realizada pelo cartório (fl. 296). Desse modo, considerando o valor do proveito econômico pretendido pelo autor, constata-se que houve o recolhimento em dobro do valor do preparo (fls. 299 e 302/303).

Recursos tempestivos, preparados e regularmente processados, nos termos legais.

**É o relatório.**

Conheço dos recursos, haja vista a presença dos pressupostos de admissibilidade, mas, nego-lhes provimento.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
19ª Câmara de Direito Privado  
**Gabinete**

Trata-se de ação de indenização por danos materiais e morais fundada na realização de transferências bancárias por meio de *pix*, não reconhecidas pelo autor.

Afirmou o autor que, em 07 de junho de 2025, recebeu ligação telefônica de pessoa que se identificou como gerente de sua conta no Banco Bradesco, informando a existência de tentativa de acesso indevido ao aplicativo bancário. Sob o pretexto de solucionar o suposto problema de segurança, foi orientado a desinstalar o aplicativo do banco de seu aparelho celular, a fim de que fosse realizado o bloqueio do dispositivo suspeito. Após seguir as orientações recebidas, o autor não conseguiu mais acessar sua conta bancária, dirigindo-se então a uma agência do réu, onde constatou a realização de duas transferências, por meio de *pix*, para contas de terceiros desconhecidos, nos valores de R\$ 19.980,00 e R\$ 14.980,00, totalizando prejuízo aproximado de R\$ 34.960,00. Relatou que registrou imediatamente contestação administrativa e boletim de ocorrência, tendo o banco reconhecido a ocorrência da fraude, mas procedido apenas ao estorno irrisório de valores, o que motivou o ajuizamento da presente demanda.

O banco requerido, em sede de contestação, alegou a inexistência de falha na prestação do serviço, sustentando que as transações foram realizadas mediante uso de credenciais válidas do correntista e que o evento danoso decorreu de golpe praticado por terceiros, com culpa exclusiva da vítima.

Sobreveio r. sentença pela qual o d. magistrado *a quo* julgou parcialmente procedentes os pedidos iniciais, reconhecendo a



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
19ª Câmara de Direito Privado  
**Gabinete**

responsabilidade da instituição financeira pela restituição dos valores transferidos, diante da ausência de prova apta a demonstrar a regularidade das operações e a inexistência de mecanismos eficazes para impedir movimentações fraudulentas na conta do autor, afastando, contudo, a indenização por danos morais (fls. 224/227).

As insurgências recursais restringem-se à responsabilidade da instituição financeira pelas transferências impugnadas e à ocorrência de dano moral.

Com efeito, o vínculo jurídico estabelecido entre as partes insere-se no âmbito das relações de consumo, nos termos da Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça, sendo aplicável ao caso o disposto no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, que estabelece a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços pelos danos decorrentes de defeitos na prestação do serviço.

No caso dos autos, embora a fraude tenha sido perpetrada por terceiros, não restou demonstrada a ocorrência de culpa exclusiva do consumidor, hábil a afastar a responsabilidade da instituição financeira.

Nesse sentido, o banco limitou-se a afirmar que as transações teriam sido realizadas mediante utilização de credenciais pessoais do autor, porém não demonstrou, de forma concreta, a origem das operações impugnadas, tampouco indicou o dispositivo eletrônico ou local de acesso a partir do qual as transferências teriam sido realizadas.

Também não se verifica nos autos prova de que o autor



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
19ª Câmara de Direito Privado  
**Gabinete**

tenha fornecido suas senhas ou códigos de autenticação a terceiros, circunstância que inviabiliza o reconhecimento de culpa exclusiva da vítima.

Ademais, a própria instituição financeira reconheceu, administrativamente, a irregularidade das operações, ao realizar estorno parcial das transações contestadas, ainda que em valor irrisório, circunstância que evidencia a existência de indícios de fraude nas movimentações questionadas.

A alegação de que as operações seriam compatíveis com o perfil financeiro do autor, igualmente, não se mostra suficiente para afastar a responsabilidade da instituição financeira, porquanto a eventual habitualidade de movimentações de valores elevados não constitui prova da legitimidade das transações impugnadas.

Não se olvida que a ação de terceiros, em regra, exclui a responsabilidade dos fornecedores, no entanto, a norma é excepcionada nas relações comerciais praticadas pelas instituições financeiras, entendimento consolidado com a edição da Súmula nº 479 do Egrégio Superior Tribunal de Justiça, *in verbis*:

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

Destarte, ainda que ambas as partes tenham sido vítimas da atuação de terceiros fraudadores, o risco da atividade econômica desenvolvida pela instituição financeira impõe a esta o dever de reparar os



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
19ª Câmara de Direito Privado  
**Gabinete**

prejuízos suportados pelo consumidor, especialmente, diante da ausência de prova de mecanismos eficazes aptos a impedir a realização das operações fraudulentas.

Por tais razões, correta a r. sentença ao reconhecer a responsabilidade do réu pela restituição dos valores transferidos da conta do autor.

A respeito do dano moral ao dano moral, à luz dos autos, extrai-se que o autor não demonstrou a ocorrência de eventual prejuízo concreto, como lhe incumbia.

Com efeito, não há notícias de negativação dos dados do autor, eventuais dificuldades financeiras, decorrentes dos fatos ou ainda qualquer outra situação vexatória.

Outrossim, ao analisar os extratos bancários juntados aos autos, observa-se que as transações impugnadas se mostram compatíveis com o histórico de movimentação financeira do autor (fls. 236/239). Tal circunstância, embora não legitime as operações realizadas, atenua substancialmente a responsabilidade da instituição financeira, que igualmente foi vítima da atuação de terceiros fraudadores. Com efeito, os documentos revelam que o correntista realiza, de forma habitual, movimentações de valores expressivos por meio de sua conta bancária, inclusive mediante transferências via PIX. Não há qualquer indício de que as quantias movimentadas destoassem de sua rotina financeira ou que a operação tivesse potencial para indicar, de forma imediata, situação de fraude.

Além disso, conquanto o autor sustente que a ligação



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
19ª Câmara de Direito Privado  
**Gabinete**

recebida teria partido do número telefônico de sua gerente, observa-se que o documento de fl. 27 possui natureza unilateral e não comprova, de forma segura, a origem da chamada. Ademais, o próprio registro constante no aparelho celular indica tratar-se de contato “recente”, circunstância que permite inferir que o número pode ter sido salvo posteriormente à ligação e identificado dessa forma pelo próprio usuário.

Assim, ainda que o réu não tenha demonstrado, de forma conclusiva, a origem das transações impugnadas, os elementos constantes nos autos indicam a existência de alguma vulnerabilidade aberta pelo próprio correntista, que contribuiu, ainda que involuntariamente, para a concretização da fraude.

Desse modo, embora desconfortável a situação a que se sujeitou o autor, não se revela suficiente para a caracterização do dano moral, que se configura como “(...) *a dor, vexame, sofrimento ou humilhação que, fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe aflições, angústia e desequilíbrio em seu bem-estar. Mero dissabor, aborrecimento, mágoa, irritação ou sensibilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral, porquanto, além de fazerem parte da normalidade do nosso dia-a-dia, no trabalho, no trânsito, entre os amigos e até no ambiente familiar, tais situações não são intensas e duradouras, a ponto de romper o equilíbrio psicológico do indivíduo*” (Programa de responsabilidade civil, 2ª ed., SP: Malheiros, 1998, p. 78, apud Carlos Roberto Gonçalves, Responsabilidade civil, 8ª ed., SP: Saraiva, 2003, p. 549/550)” (4ª Câmara de Direito Privado, Apelação n.º 0008073-46.2008, Rel. Des. Teixeira Leite, j. 21/08/2014, v.u.).



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
19ª Câmara de Direito Privado  
**Gabinete**

Por derradeiro, majoro os honorários advocatícios, nos termos do art. 85, § 11, do CPC, para 15% sobre os respectivos parâmetros.

Ante o exposto, por meu voto, **nego provimento** aos recursos, nos termos alinhavados.

**CLAUDIA GRIECO TABOSA PESSOA**

Relatora