



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000044022

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1011070-91.2024.8.26.0604, da Comarca de Sumaré, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelado JOSÉ CARLOS JULIÃO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 12ª 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 JACOB VALENTE (Presidente), SANDRA GALHARDO ESTEVES E MARCO PELEGRINI.

São Paulo, 3 de fevereiro de 2026.

JACOB VALENTE
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO

Apelação nº 1011070-91.2024.8.26.0604

Apelante: BANCO BRADESCO S/A

Apelado: JOSÉ CARLOS JULIÃO

COMARCA: SUMARÉ

VOTO Nº 44749

* ILEGITIMIDADE DE PARTE – Pleito do banco réu ao reconhecimento de que é parte passiva ilegítima – Descabimento – Relação contratual entre as partes comprovada, bem como a utilização dos serviços por este prestados – Preliminar repelida.

INTERESSE PROCESSUAL – Autor que não estava obrigado ao esgotamento da via extrajudicial antes de se valer da presente ação, ante o princípio da inafastabilidade da jurisdição, contudo, este comprovou ter se reportado ao banco por mais de uma vez, contrariando as alegações do banco – preliminar repelida.

EFEITO SUSPENSIVO – Pleito que não comporta acolhida, porquanto o presente recurso já é dele dotado, já que a matéria debatida não se enquadra em nenhuma das hipóteses de exceção previstas no art. 1.012/CPC, além de não ser crível que uma instituição financeira possa sofrer dano irreparável ou de difícil reparação em caso de eventual execução provisória de julgado cuja condenação pouco ultrapassa trinta mil reais.

RESPONSABILIDADE CIVIL –
RESPONSABILIDADE CIVIL – DANO MATERIAL E MORAL – Golpe praticado por terceiro em desproveito do autor – Invasão na Recebimento de ligação de falsário que

se passou por preposto da instituição financeira e, após confirmação os seus dados pessoais, contratou empréstimo pessoal em seu nome no valor de R\$ 13.000,00, além da transferência R\$ 32.862,23 de sua conta corrente – Ação julgada parcialmente procedente, declarando a inexigibilidade do empréstimo; determinando a devolução dos valores descontados do benefício do autor e o valor de R\$ 19.865,23, referente aos pix realizados; e condenando o banco ao pagamento de R\$ 8.000,00 a título de dano moral – Insurgência pelo banco – Descabimento – Falha no sistema de segurança do banco que permitiu a conclusão do golpe sem realizar qualquer medida preventiva – Incidência do disposto na Súmula 479 do STJ – Responsabilidade objetiva – Declaração de inexigibilidade do empréstimo contraído, bem como a devolução ao autor dos valores transferidos de sua conta que não foram provenientes do empréstimo – Dano Moral configurado, considerando que o ocorrido ultrapassou a seara do mero aborrecimento cotidiano, alçando a esfera personalíssima do ofendido, interferindo em sua subsistência e o obrigando ao ajuizamento da presente ação para obter a desconstituição do negócio jurídico que não entabulou – Valor arbitrado de R\$ 8.000,00 que é adequado à recomposição do dano, pune o réu pelo mal causado e que não ocasiona enriquecimento indevido – Recurso desprovido.*

1. Trata-se de apelação interposta em face da r. sentença de fls. 335/358 e da decisão de fls. 266 que julgou **procedente** a ação declaratória de inexistência de débitos c.c. pedido de indenização por danos morais movida por **JOSÉ CARLOS JULIÃO** em face de **BANCO BRADESCO S/A** e através da qual arguiu ter recebido ligação telefônica de alguém se passando por funcionário da central de atendimento do banco Bradesco, após receber ligação suspeita em 24/07/2024, percebeu o desaparecimento do aplicativo bancário de seu celular, verificou em sua conta que foi realizada a contratação de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

empréstimo pessoal no valor de R\$ 13.000,00, além de diversos Pix totalizando a quantia de R\$ 32.862,23 : **a)** declarar a inexistência de relação jurídica entre as partes referente ao contrato nº 0650096048346063037 e indevidos os pix realizados no feito; **b)** condenar a ré a devolver ao autor o valor de R\$ 19.865,23, mais as parcelas do empréstimo descontadas de sua conta, com correção monetária pelo IPCA- desde cada desembolso e juros em conformidade com o artigo 406 do Código Civil a partir da citação; **c)** bem como condenar o réu a indenizar danos morais no valor de R\$ 8.000,00, com correção monetária pelo IPCA-e desde a publicação desta sentença e juros da citação, conforme artigo 406 do CC.

Por força da sucumbência, condenou o réu ao pagamento de custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% do valor da condenação.

Inconformado, recorre este (fls. 361/388), aduzindo, em síntese, que o autor alegou ter sido vítima de golpe telefônico, durante o qual, após receber ligação de supostos representantes de empresa, teve acesso indevido ao aplicativo bancário, resultando em empréstimo e transferências via Pix que não reconhece.

Afirma que a sentença declarou inexigível o contrato de empréstimo e os Pix contestados, condenando o banco à devolução de R\$ 19.865,23, mais parcelas descontadas, com correção monetária e juros legais, além de indenização por danos morais no valor de R\$ 8.000,00.

Sustenta, preliminarmente, a ilegitimidade passiva ad causam, alegando que os fatos narrados não decorrem de conduta do banco, mas de terceiros fraudadores, sem qualquer vínculo com a instituição, sendo indevida sua responsabilização.

Aduz ausência de interesse de agir, por inexistência de pretensão resistida, destacando que não houve negativa administrativa do banco quanto à resolução da controvérsia.

Defende que, caso mantida a procedência da ação, deve ser reconhecida a necessidade de restituição dos valores emprestados ao autor, com atualização e juros, para evitar enriquecimento ilícito.

No mérito, argumenta que as transações foram realizadas com uso de credenciais válidas (senha, token e biometria), sendo de responsabilidade exclusiva do cliente a guarda dessas informações, não havendo falha



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

na prestação de serviços.

Alega que não há nexo de causalidade entre a conduta do banco e o dano alegado, pois não houve violação de segurança sistêmica, mas sim engenharia social praticada por terceiros.

Postula o afastamento da responsabilidade objetiva, com base no art. 14, §3º, II, do CDC, por culpa exclusiva de terceiro ou do próprio consumidor, que teria colaborado para a fraude ao fornecer dados sensíveis.

Sustenta que, mesmo em caso de condenação, deve ser reconhecida a concorrência de culpa do autor, com redução proporcional da indenização, conforme art. 945 do Código Civil.

Impugna a condenação por danos morais, alegando ausência de prova de abalo psíquico ou violação de direitos da personalidade, tratando-se de mero aborrecimento, insuficiente para justificar reparação.

Postula, subsidiariamente, a redução do valor arbitrado a título de danos morais, por considerar excessivo e desproporcional, em desacordo com os critérios de razoabilidade e proporcionalidade fixados pela jurisprudência.

Clama, assim, pelo provimento do recurso de apelação, com a reforma da sentença.

Recurso formalmente em ordem, devidamente processado, preparado às fls. 389/390 e com resposta às fls. 395/427.

Não houve oposição ao julgamento do presente recurso de forma virtual.

É o relatório do necessário.

2. Por presentes os pressupostos processuais de admissibilidade recursal, passa-se à análise do apelo.

Por primeiro, a preliminar de ilegitimidade passiva não merece acolhida, visto estar devidamente comprovada a relação contratual entre as partes.

Além disso as transações foram realizadas utilizando serviços prestados pelo banco, assim, de rigor que este figure no polo passivo da ação.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

De mesmo modo, repele-se a arguição de ausência de interesse processual, porquanto a parte autora não está obrigada ao esgotamento da seara administrativa para que possa se valer da via judicial, contudo, o autor comprovou ter se reportado ao banco em mais de uma oportunidade, o que contraria a alegação de ausência de comunicação por parte dele, conforme sustentado pela instituição financeira.

Ainda em sede preliminar, não há que se falar em atribuição de efeito suspensivo ao recurso, porquanto ele já é de tal efeito dotado, eis que não se enquadra em nenhuma das hipóteses de exceção previstas no art. 1.012/CPC.

Para além disso, também não é crível que uma instituição financeira possa sofrer dano irreparável ou de difícil reparação em caso de execução provisória do julgado em condenação que não chega a trinta mil reais.

Bem por isso, repelem-se as preliminares.

Ao mérito.

Depois de detida análise dos autos, conclui-se que os reclamos do banco não comportam acolhida, como será demonstrado.

Trata-se de ação declaratória de inexistência de débito cumulada com restituição de valores e indenização por danos morais e materiais, com pedido liminar, proposta por José Carlos Julião em face do Banco Bradesco S.A., em razão de fraude bancária ocorrida em sua conta corrente.

O autor, aposentado e correntista do banco réu há mais de 10 anos, relata que, após receber ligação suspeita em 24/07/2024, percebeu o desaparecimento do aplicativo bancário de seu celular.

Ao contatar o banco, foi informado sobre diversas transações via Pix e a contratação de um empréstimo pessoal que não reconhece.

Apesar de ter solicitado o bloqueio imediato da conta, a providência não foi adotada, permitindo a continuidade das movimentações fraudulentas.

Foram realizadas transferências via Pix que totalizam R\$ 32.865,23, além da contratação indevida de empréstimo pessoal no valor de R\$ 13.000,00, com parcelas mensais de R\$ 1.636,64, comprometendo mais de 50% da renda mensal do autor, que é de R\$ 2.952,84.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

O autor também destaca que os valores transferidos são incompatíveis com seu perfil de movimentação, e que não houve envio de alertas ou SMS por parte do banco, o que evidencia falha na segurança do sistema.

Mesmo após comunicação imediata ao banco e lavratura de boletim de ocorrência, não houve qualquer providência efetiva por parte da instituição financeira, tampouco resposta à notificação extrajudicial enviada.

Assim requer: a declaração de inexistência de débito relativo ao empréstimo e às transferências via Pix; a restituição dos valores subtraídos, com destaque para o valor atualizado de R\$ 19.865,23 (após abatimento de valores eventualmente devolvidos) e indenização por danos morais no valor de R\$ 30.000,00, diante da falha na prestação do serviço, do abalo emocional e da violação à dignidade do consumidor.

Devidamente citado, o réu veio aos autos atestar a legalidade das transações, informando todos os procedimentos adotados para a segurança de seus clientes, alegando, ainda, não possuir qualquer responsabilidade no evento, tratando-se de culpa exclusiva da vítima e de terceiro.

Ao sentenciar o feito, o nobre magistrado *a quo* concluiu pela procedência da demanda, nos moldes do relatório acima exposto.

E a sentença merece ser confirmada por seus próprios e jurídicos fundamentos, como previamente mencionado.

Tem-se que a despeito do banco arguir inexistir falha na prestação de seus serviços, discorrendo sobre a maneira como são realizadas as transações bancárias e que essas se dão mediante a utilização de senha e que foram realizadas por meio do *smartphone* cadastrado, não há como acolher a tese da instituição financeira.

Isto porque mesmo diante da aparência de legalidade quanto às transações impugnadas, posto que partiram do dispositivo celular da parte autora, restou demonstrado nos autos que os recursos obtidos pelo empréstimo foram enviados de forma incontinentemente a terceiro em ações sequenciais que não são do perfil do autor (realização de empréstimo e em sequência a transferência de todos os valores em sua conta para conta corrente de pessoa desconhecida).

Acrescente-se, ainda, que foram realizadas transferências de quantias expressivas provenientes dos rendimentos do autor, em operações sequenciais e fora do horário comercial de funcionamento da instituição financeira, circunstâncias que, por certo, deveriam ter acionado os protocolos de segurança do banco, a fim de prevenir ou mitigar a ocorrência de fraude.

E, de acordo com o disposto no artigo 39-B da Resolução nº 147/2021, que alterou a Resolução nº 01/2020 do Banco Central do Brasil, que instituiu o arranjo de pagamentos Pix e aprovou o seu regulamento, é obrigação da instituição financeira que oferta o serviço de pix monitorar as movimentações realizadas e, em caso de suspeita de fraude, bloquear cautelarmente os valores transferidos pelo prazo máximo de 72 horas, de forma a averiguar a regularidade da transação.

Ou seja, em casos em que há suspeita de fraude, deveria o banco ter bloqueado os valores em questão, o que reduziria o prejuízo, ou, até mesmo, impediria a concretização do golpe.

É daí emerge sua responsabilidade reflexa pelo evento, que é objetiva, ainda que o dano tenha sido causado por terceiro, posto que dentro do âmbito interno de sua atuação, a teor do quanto insculpido na Súmula 479/STJ, que dispõe 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"*.

Nesse ponto vale esclarecer que a culpa exclusiva de terceiros capaz de elidir a responsabilidade objetiva do fornecedor de produtos ou serviços é somente aquela que se enquadra no gênero de fortuito externo, ou seja, aquele evento que não guarda relação de causalidade com a atividade do fornecedor, sendo absolutamente estranho ao produto ou serviço que disponibiliza no mercado de consumo, o que não foi a hipótese dos autos.

Assim, impõe-se a manutenção da sentença no que se refere ao reconhecimento da inexigibilidade do empréstimo contraído, à devolução dos valores indevidamente descontados da conta do autor para pagamento do referido empréstimo, bem como à restituição das quantias transferidas de sua conta que não guardam relação com o contrato firmado, tudo conforme os moldes fixados na r. sentença.

No que se refere ao pedido de devolução



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

do valor depositado na conta do autor a título de empréstimo, não há como acolhê-lo.

Isso porque o montante creditado foi imediatamente transferido para contas de terceiros fraudadores, não tendo o autor usufruído ou se beneficiado da quantia.

Dessa forma, não se pode imputar ao autor qualquer responsabilidade pelo débito, cabendo à instituição financeira, caso entenda pertinente, buscar eventual ressarcimento diretamente junto aos beneficiários das transferências.

A respeito do dano moral, este é manifesto.

A parte autora foi vítima de fraude cometida em seu desfavor e em decorrência dela se viu responsável por empréstimo que não contratou, além de ter parte de seus rendimentos utilizada para o pagamento deste, o que por certo impactou suas finanças.

A cobrança de valores não reconhecidos pelo autor, prontamente contestados, gerando vinculação do seu nome a uma suposta auto contestação, fazendo com que tivesse de fazer prova de sua boa-fé, quando esta deveria ser presumida e ainda obrigando-o a vir a juízo, traduz-se em conduta que causa mais que sérios aborrecimentos e transtornos ao consumidor.

Isso porque traz consigo a violação da paz de espírito da pessoa de bem, ofendendo seus direitos da personalidade e, conseqüentemente, ocasionando dano de ordem moral.

Em conclusão, o consumidor alheio à fraude não deve ser lesado se terceiro anônimo logrou burlar o complexo informatizado dos réus.

Cabe ressaltar, ainda, que, conforme se extrai das informações constantes às fls. 314/317, o banco inseriu o nome do autor nos cadastros de inadimplentes, mesmo após a decisão proferida às fls. 93, que determinou a suspensão dos descontos e a abstenção de qualquer medida de negativação. Trata-se, portanto, de dano moral incontroverso, decorrente do descumprimento de ordem judicial expressa.

Assim, aliados todos esses fatos ao caminho que teve de percorrer para ter seu direito salvaguardo com o descaso do réu na solução do problema, evidente o dano moral que suportou, por cristalino o



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

estresse, angústia, sensação de impotência experimentados, demonstrando que o ocorrido ultrapassou, e muito, a seara do mero aborrecimento inerente à vida cotidiana.

Nesse sentido, sobre a caracterização de dano moral decorrente de falha na prestação de serviços, assim já se decidiu:

**RESPONSABILIDADE CIVIL – DANO MATERIAL e MORAL – Compra não reconhecida pelo autor em seu cartão de crédito, prontamente comunicada às rés, que negaram o estorno – Ação procedente para determinar a restituição e condena-las ao pagamento de indenização arbitrada em R\$ 5.000,00 – Insurgência pelas rés – Descabimento – Relação de consumo – Fraude evidente – Aplicação da Súmula 479/STJ – Ausência de prova da inviolabilidade do sistema – Dever de recomposição mantido – Dano moral também configurado – Caminho percorrido para salvaguarda de seus direitos que ocasionou estresse e transtornos que ultrapassam a seara do mero aborrecimento – Indenização arbitrada em R\$ 5.000,00 que se mostra adequada à recomposição do dano, que pune as rés pelo mal causado e que é incapaz e ocasionar enriquecimento indevido, coadunando-se aos valores praticados por este Tribunal para situações similares – Sentença mantida – Honorários recursais devidos e elevados para 15% sobre o valor da condenação (art. 85, §11, CPC) – Recurso desprovido, nos termos do presente acórdão.* (TJSP; Apelação Cível 1022766-51.2022.8.26.0554; Relator (a): Jacob Valente; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santo André - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 22/08/2023; Data de Registro: 22/08/2023).*

"AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. RECURSO DOS RÉUS IMPROVIDO. CARTÃO DE CRÉDITO. SUBTRAÇÃO SEGUIDA DE FRAUDE. CARTÃO QUE SE ENCONTRAVA BLOQUEADO. FALHA NO SISTEMA DE SEGURANÇA. INEXISTÊNCIA DE ATO CULPOSO OU DOLOSO PRATICADO PELA CONSUMIDORA. AUSÊNCIA DE FORNECIMENTO DE SENHA. INCIDÊNCIA DA SÚMULA 479 DO STJ. DÍVIDA INEXIGÍVEL. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. INCLUSÃO EM BANCO DE DADOS DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO. Ação declaratória cumulada com pedido de indenização. Sentença de procedência para os seguintes fins: (a) declaração de inexigibilidade do débito e conseqüente exclusão do nome da autora dos arquivos de consumo; e (b) reparação dos danos morais.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Recurso da ré. Primeiro, reconhece-se a responsabilidade da ré com inexigibilidade dos valores cobrados. Consumidora que teve seu cartão de crédito furtado no interior do ônibus e, assim que chegou de seu trabalho, comunicou a ré. Registro de boletim de ocorrência pela autora (fls. 13/18). Ausência de fornecimento da senha aos falsários. Ausência de comprovação de culpa da consumidora pelas compras questionadas. Ré que, ciente acerca do ocorrido, poderia ter impedido a conclusão do pagamento das transações e evitado a inscrição do nome da autora nos bancos de dados de proteção ao crédito. Compras notoriamente suspeitas. Inegável ineficiência no sistema de segurança e na conduta observada após o ocorrido. Responsabilidade da ré. Aplicação da Súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça. Precedentes da Turma Julgadora e do TJSP. Inexigibilidade do débito reconhecida. E segundo, mantém-se a conclusão de existência de danos morais. Falta de segurança do sistema bancário somada à falha no atendimento à consumidora, inclusive em juízo. Consumidora que viu seu nome incluído em banco de dados de proteção ao crédito (fls. 24/25). Dano moral "in re ipsa". Manutenção da indenização no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), parâmetro razoável e até inferior ao comumente admitido por esta Turma julgadora em casos semelhantes. Honorários advocatícios fixados que se mostraram proporcionais ao trabalho realizado pelo advogado da autora. Ação julgada procedente. SENTENÇA MANTIDA. APELAÇÃO DA RÉ IMPROVIDA. (TJSP; Apelação Cível 1002577-07.2022.8.26.0084; Relator (a): Alexandre David Malfatti; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional de Vila Mimosa - 3ª Vara; Data do Julgamento: 31/08/2023; Data de Registro: 31/08/2023).

Bem por isso, patente o dever de indenizar.

No que diz respeito ao quantum indenizatório, tem-se que a quantia de R\$ 8.000,00 (oito mil reais), fixada em sentença, consideradas as peculiaridades do caso, com expressa repercussão negativa do fato, sendo suficiente à recomposição dos prejuízos experimentados pelo autor, com efeito punitivo ao réu, sem ensejar enriquecimento indevido.

Mantida, pois, a decisão cuja reforma se persegue.

De resto, com o insucesso do recurso e



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

dentro da nova ordem processual, não há como deixar de atentar para a necessidade de aumento da verba honorária destinada ao patrono da parte vencedora.

Sendo assim, fixados em primeira instância os honorários de advogado em 10% do valor da condenação, majora-se tal arbitramento para 12%, nos termos da legislação processual vigente, considerando maior tempo e trabalho gastos para a solução da demanda.

Mais é desnecessário.

3. Nega-se, pois, provimento ao recurso, nos termos do acórdão.

JACOB VALENTE

Relator