



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000266598

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1012118-04.2025.8.26.0361, da Comarca de Mogi das Cruzes, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelada SANAA ASSAD SALMAN.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 16ª 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 da relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores COUTINHO DE ARRUDA (Presidente sem voto), MARCELO IELO AMARO E ALEXANDRE BATISTA ALVES.

São Paulo, 26 de março de 2026.

DANIELA MENEGATTI MILANO

Relatora

Assinatura Eletrônica



APELAÇÃO CÍVEL

Processo nº 1012118-04.2025.8.26.0361

Apelante (Réu): Banco Bradesco S/A

Apelada (Autora): Sanaa Assad Salman

Comarca: Mogi das Cruzes – 3ª Vara Cível

Juiz de 1ª Instância: Fabricio Henrique Canelas

Voto nº 26831

APELAÇÃO CÍVEL – Fraude bancária – Ação declaratória cumulada com indenização por danos materiais e morais – Sentença de parcial procedência – Inconformismo do réu. Operações impugnadas realizadas no mesmo dia, consistentes na contratação de empréstimo no valor de R\$ 20.000,00, seguida de imediata transferência via “Pix” do mesmo montante para terceiro sem relação bancária prévia com a autora, além de transação em cartão de crédito no valor de R\$ 9.902,04. Sequência típica de fraude bancária. Relação de consumo configurada. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor às instituições financeiras (Súmula nº 297 do STJ). Responsabilidade objetiva do fornecedor pelos danos decorrentes de defeito na prestação do serviço. Transações absolutamente atípicas em volume, natureza e lapso temporal, incompatíveis com o padrão ordinário de movimentação financeira do correntista. Situação que impunha à instituição financeira a adoção de medidas adicionais de segurança, tais como bloqueio preventivo, validação reforçada ou confirmação direta com o cliente. Ausência de mecanismos adicionais de verificação que evidenciam falha na prestação do serviço. Fortuito interno inerente à atividade bancária. Responsabilidade da instituição financeira pelos prejuízos decorrentes de fraude praticada por terceiros no âmbito das operações bancárias (Súmula nº 479 do STJ). Correta a declaração de inexistência do contrato de empréstimo fraudulento e da inexigibilidade dos débitos dele decorrentes, bem como a invalidação da transferência realizada e a determinação de restituição simples dos valores indevidamente descontados. Sentença mantida – Recurso não provido.

Trata-se de recurso de apelação interposto pelo

réu contra a r. sentença de fls. 648/652, que, em ação declaratória cumulada com indenização por danos materiais e morais, julgou parcialmente procedentes os pedidos formulados na inicial, confirmando a liminar concedida anteriormente, para o fim de declarar a inexistência do contrato de empréstimo bancário no valor de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais) e a inexigibilidade dos débitos dele decorrentes, bem como da transferência via “Pix” no valor de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais) e da compra no cartão de crédito no valor de R\$ 9.902,04 (nove mil novecentos e dois reais e quatro centavos), condenando, ainda, o réu na restituição simples dos valores eventualmente descontados, com correção monetária e juros de mora incidentes a partir de cada desconto. Por força da sucumbência maior, a parte ré foi condenada no pagamento das custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios fixados, por equidade, no valor de R\$ 5.992,22 (item 4.1 da tabela de honorários da OAB/SP), nos termos do art. 85, § 8º-A, do Código de Processo Civil.

Apela o banco réu a fls. 655/669. Sustenta, em síntese, que a r. sentença merece reforma, pois reconheceu indevidamente a nulidade do contrato de empréstimo e a inexigibilidade do débito decorrente da contratação realizada pela apelada. Alega que as transações impugnadas foram realizadas por meio do aplicativo do banco instalado em aparelho previamente habilitado, mediante utilização de credenciais pessoais da cliente, com autenticações sucessivas por token, senha e demais mecanismos de segurança. Aduz que inexistente qualquer evidência de falha na prestação do serviço ou vulnerabilidade nos sistemas de segurança da instituição financeira. Assevera que as

operações foram realizadas com uso regular do dispositivo móvel da própria correntista e mediante validação das credenciais cadastradas, circunstância que evidencia a regularidade das transações. Discorre que eventual fraude decorreu da conduta da própria cliente, que teria compartilhado suas credenciais ou seguido orientações de terceiros, configurando culpa exclusiva da vítima ou de terceiros, apta a afastar a responsabilidade do banco, nos termos do art. 14, §3º, II, do CDC. Afirma que não há prova do nexo causal entre o alegado prejuízo e qualquer falha na prestação do serviço bancário. Alega que incumbia à autora comprovar o fato constitutivo de seu direito, ônus do qual não se desincumbiu. Sustenta que os contratos firmados eletronicamente possuem plena validade jurídica, sendo admitidas assinaturas eletrônicas e autenticações digitais como meios idôneos de manifestação de vontade. Aduz que as movimentações questionadas destoam do perfil de movimentação da conta apenas porque decorreram da atuação de terceiros induzindo a cliente em erro, não sendo possível imputar ao banco o risco integral da fraude. Assevera que não restou demonstrada qualquer falha na segurança ou negligência da instituição financeira que pudesse justificar a condenação imposta. Requer, subsidiariamente, a alteração do termo inicial dos juros de mora para a data da sentença. Pleiteia, assim, a reforma da r. sentença recorrida.

Recurso tempestivo, regularmente processado e preparado (fls. 670/671).

Devidamente intimada, a parte apelada apresentou contrarrazões (fls. 675/681), requerendo o não provimento do recurso.

É o relatório.

O recurso não merece prosperar.

A controvérsia submetida à análise desta d. Turma Julgadora consiste em verificar se as transações impugnadas na inicial, consistentes na contratação de empréstimo no valor de R\$ 20.000,00, seguida de transferência do mesmo montante via “Pix” para terceiro sem relação bancária prévia com a autora, além de operação realizada em cartão de crédito no valor de R\$ 9.902,04, todas ocorridas em 03/07/2025, configuram hipótese de fraude bancária apta a ensejar a responsabilização da instituição financeira demandada.

Trata-se, na origem, de ação declaratória cumulada com indenização por danos materiais e morais, na qual a autora alega, em apertada síntese, que recebeu ligação telefônica de pessoa que se identificou como gerente de sua conta bancária, questionando a realização de uma compra no valor de R\$ 11.000,00, o que teria sido negada. Sustenta que, após o contato, tomou conhecimento da existência de contrato de empréstimo em seu nome no valor de R\$ 20.000,00, bem como de transferência do mesmo montante para conta de terceiro e, ainda, de compra realizada em seu cartão de crédito no valor de R\$ 9.902,04. Afirma que, ao procurar a agência bancária, formalizou contestação das operações e registrou boletim de ocorrência, mas o banco indeferiu o cancelamento das transações. Requer a suspensão da cobrança do contrato de empréstimo, o cancelamento ou estorno da compra realizada no cartão de crédito, a restituição em dobro de eventuais valores descontados e a condenação

da ré ao pagamento de indenização por danos morais.

O Juízo “a quo” julgou parcialmente procedentes os pedidos formulados na inicial, sob o fundamento de que restou demonstrado nos autos que a autora foi vítima de fraude bancária, consistente na contratação de empréstimo em seu nome no valor de R\$ 20.000,00, seguida de transferência do mesmo montante para conta de terceiro e de realização de compra no cartão de crédito, circunstâncias ocorridas no mesmo dia (03/07/2025). Reconheceu, assim, a inexistência do contrato de empréstimo e a inexigibilidade dos débitos dele decorrentes, bem como da transferência e da compra realizadas, determinando a restituição simples de eventuais valores descontados, mas afastando o pedido de indenização por danos morais, por entender que a situação configurou mero dissabor, sem violação a direito da personalidade.

A relação jurídica estabelecida entre as partes é de consumo, sendo aplicável ao caso o Código de Defesa do Consumidor, nos termos da Súmula nº 297 do C. Superior Tribunal de Justiça.

Consequentemente, a responsabilidade da instituição financeira é objetiva, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, respondendo o fornecedor de serviços pelos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, independentemente da existência de culpa.

Cumprе recordar, ainda, que o C. Superior Tribunal de Justiça consolidou o entendimento de que as instituições

financeiras respondem objetivamente pelos danos decorrentes de fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito das operações bancárias, por se tratar de fortuito interno inerente ao risco da atividade econômica, conforme dispõe a Súmula nº 479.

No caso concreto, a análise dos extratos bancários revela que as operações impugnadas ocorreram no mesmo dia (03/07/2025), em sequência lógica típica de fraude bancária: contratação de empréstimo pessoal no valor de R\$ 20.000,00, seguida da transferência integral desse montante para conta de terceiro sem histórico prévio de relação bancária com a autora, além da realização de operação no cartão de crédito no valor de R\$ 9.902,04.

Tal conjunto de circunstâncias evidencia padrão absolutamente incompatível com o comportamento financeiro ordinário de correntistas, caracterizando sequência de transações atípica tanto em volume quanto em lapso temporal, circunstância que, por si só, deveria ter ensejado a adoção de medidas adicionais de segurança por parte da instituição financeira.

Com efeito, operações dessa natureza, envolvendo contratação de crédito seguida de imediata transferência integral do valor a terceiro desconhecido, constituem padrão recorrente em fraudes bancárias amplamente conhecidas, o que impõe às instituições financeiras o dever de implementar mecanismos eficazes de detecção e prevenção.

Nessa perspectiva, caberia ao banco demandado a adoção de camadas adicionais de segurança, tais como

bloqueio preventivo das transações, confirmação da operação por meio de contato com a correntista ou qualquer outro mecanismo apto a mitigar o risco de fraude, sobretudo diante da evidente atipicidade das operações realizadas.

A ausência dessas cautelas caracteriza falha na prestação do serviço, por violação ao dever de segurança inerente à atividade bancária.

Não se mostra suficiente, portanto, para afastar a responsabilidade da instituição financeira, a mera alegação de que as operações foram realizadas mediante utilização de senha pessoal ou dispositivos previamente habilitados, pois tais circunstâncias não afastam o dever de vigilância e segurança que integra o risco da atividade desenvolvida.

Assim, ainda que se admita que a autora tenha sido induzida em erro por terceiros, hipótese comum nas fraudes conhecidas como “golpe da falsa central telefônica”, tal circunstância não elide a responsabilidade da instituição financeira, por se tratar de fortuito interno inerente à atividade bancária.

Nesse cenário, correta a r. sentença ao reconhecer a inexistência do contrato de empréstimo impugnado, bem como a inexigibilidade dos débitos dele decorrentes, além de declarar inválida a transferência realizada via “Pix” e determinar a restituição dos valores eventualmente descontados da conta da autora.

Quanto à forma de restituição, igualmente não

merece reparo a solução adotada na origem.

Isso porque não restou demonstrada a má-fé da instituição financeira, razão pela qual correta a determinação de restituição simples dos valores indevidamente debitados.

Por fim, no que tange ao pedido recursal da instituição financeira para alteração do termo inicial dos juros de mora incidentes sobre os valores a serem restituídos, também não assiste razão à apelante.

Tratando-se de restituição de valores indevidamente descontados da conta da consumidora, o prejuízo patrimonial se consuma no momento do efetivo desconto, razão pela qual os juros moratórios devem incidir a partir de então.

Com efeito, é nesse momento que se caracteriza a mora do fornecedor, pois ocorre a indevida subtração do numerário pertencente ao consumidor.

Assim, correta a r. sentença ao fixar o termo inicial dos juros moratórios a partir de cada desconto indevido, inexistindo fundamento jurídico para sua incidência apenas a partir da prolação da sentença.

Diante desse conjunto de circunstâncias, não se verifica qualquer motivo apto a ensejar a reforma da r. sentença recorrida.

Por fim, nos termos do artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil, majoro os honorários advocatícios fixados em



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Primeiro Grau em favor dos patronos da apelada, que passam de R\$ 5.992,22 para R\$ 6.492,22 (seis mil quatrocentos e noventa e dois reais e vinte e dois centavos), em razão do trabalho adicional realizado em grau de recurso.

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso, nos termos da fundamentação supra.

DANIELA MENEGATTI MILANO

Relatora