



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000140301

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1012707-05.2023.8.26.0510, da Comarca de Rio Claro, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, são apelados JOSE ANTONIO ESCHER e VALDICILA OEHLMEYER ESCHER.

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: **Negaram provimento 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), DANIELLA CARLA RUSSO E PAULO TOLEDO.

São Paulo, 26 de fevereiro de 2026.

GILBERTO FRANCESCHINI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Apelação nº 1012707-05.2023.8.26.0510

Apelante: Banco Bradesco S/A

Apelado: Jose Antonio Escher e outro

Origem: Foro de Rio Claro – 2ª Vara Cível

Juiz(a) de Direito Dr(a). Joelis Fonseca

Voto nº 4772

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. CONTRATOS BANCÁRIOS. RECURSO DESPROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. **Apelação interposta contra sentença de primeira instância que julgou procedente a ação, declarando a nulidade das transações, condenando as rés à restituição dos valores e ao pagamento de indenização por danos morais.**

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. **A questão em discussão consiste em (i) verificar a responsabilidade do banco por fraudes em transações bancárias e (ii) a adequação do valor fixado para danos morais.**

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. **A responsabilidade objetiva do banco é confirmada pela falha na prestação de serviços, não garantindo a segurança esperada nas transações.**

4. **A fixação do valor dos danos morais foi considerada adequada, não havendo enriquecimento indevido da parte autora.**

IV. DISPOSITIVO E TESE

5. **Recurso desprovido.**

Tese de julgamento: 1. Instituições financeiras respondem objetivamente por fraudes em operações bancárias. 2. Valor da indenização por danos morais deve ser proporcional ao abalo sofrido.

Legislação Citada:

Código de Defesa do Consumidor, art. 14; Código Civil, art. 389, parágrafo único; Código de Processo Civil, art. 85, §2º, §8º e §11.

Jurisprudência Citada:

STJ, Súmula 297; STJ, Súmula 479.

STJ, REsp nº 18.205/SP, Rel. Min. Felix Fischer, j. 18.04.2006; STJ, Terceira Turma, Rel. Min. Nancy



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Andrighi, j. 12.09.2023.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 150/153, cujo relatório se adota, na ação promovida por **Jose Antonio Escher e outro** em face do **Banco Bradesco S/A**, julgada procedente, nos seguintes termos:

“Pelo exposto, julgo procedente o pedido, nos termos do artigo 487, inciso I, CPC, condenando o réu a devolver aos autores os valores descritos na inicial, acrescidos de correção pela tabela prática do TJSP desde as transferências, substituída pela Selic a partir da citação, além de indenizar aos autores o valor de R\$.5.000,00, além das custas, despesas e honorários que fixo em 10% do valor da condenação.”.

No recurso interposto, o réu/apelante pleiteia a concessão de efeito suspensivo. Requer, ainda, a conexão com o processo nº 1012468-98.2023.8.26.0510. Sustenta que a autora não apresentou prova suficiente de seu direito e que as transações contestadas teriam sido realizadas por ela própria por meio do aplicativo bancário, não havendo, portanto, qualquer falha na prestação de serviços por parte da instituição financeira. Argumenta, ainda, a presença de causas excludentes de responsabilidade, atribuindo a culpa à própria autora e a terceiros. Diante da ausência de culpa e de má-fé do banco, sustenta que não há que se falar em restituição dos valores, além da inexistência de danos morais, pleiteando, subsidiariamente, a redução do valor arbitrado.

Recurso tempestivo e preparado (fls. 211/12; 221)).

Contrarrazões (fls.191/207).

Não há oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Prejudicado o pedido de concessão de efeito suspensivo face o julgamento do recurso.

O pedido de conexão com o processo nº 1012468-



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

98.2023.8.26.0510 não prospera, uma vez que a matéria já foi devidamente apreciada e solucionada no julgamento do conflito de competência, conforme se verifica às fls. 138/145.

Quanto à alegação de ausência de dialeticidade levantada em preliminar de contrarrazões, cumpre assinalar que esta deve ser rejeitada, visto que os argumentos apresentados pelo autor/apelante se revelam plenamente alinhados com os aspectos fáticos do caso em questão. Destarte, não se configuram como genéricos, mas sim como pertinentes e dignos de apreciação em sede recursal.

A autora ingressou com a presente demanda afirmando que, em 19/09/2023, recebeu chamada telefônica proveniente do número (19) 2111-4150, realizada por indivíduo que se identificou como Jessica, suposta integrante do setor de segurança da instituição financeira ré. Na ocasião, foi noticiada a ocorrência de tentativas de fraude, consistentes em transferências via PIX, no montante de R\$ 2.500,00 cada.

Ao ser informada sobre as movimentações, a demandante declarou não reconhecer as operações e, após a confirmação de seus dados pessoais, a chamada foi direcionada a outro setor. Em seguida, passou a ouvir mensagem automática contendo orientações sobre procedimentos destinados à prevenção da suposta fraude. A autora então comunicou que entraria em contato com sua gerente, Viviane, momento em que a ligação foi encerrada.

Posteriormente, os autores compareceram à agência bancária, onde foram atendidos pelo gerente Juliano, o qual esclareceu que haviam sido vítimas do denominado “Golpe da Falsa Central de Atendimento”, bem como que já havia sido efetivada transferência no valor de R\$ 60.000,00.

Em razão dos acontecimentos, a parte autora foi orientada a registrar Boletim de Ocorrência e a protocolar requerimento administrativo perante o banco para apuração dos fatos. Todavia, a instituição financeira indeferiu o pedido de estorno dos valores.

Impõe-se a análise do caso no âmbito do microssistema protetivo instituído pela Lei nº 8.078/90, em especial quanto à vulnerabilidade material e a hipossuficiência processual do consumidor (CDC, arts. 4º, I, c.c. 6º, VIII). Dispõe, ainda, a Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça que “*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*”.

Por se tratar de relação consumerista, “*O fornecedor de*

serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos”, nos termos do estabelecido no artigo 14 do CDC.

De acordo com a teoria do risco do empreendimento, tem-se que fraudes praticadas por terceiro se situam dentro do risco assumido pela parte ré, na condição de fornecedora de serviços e produtos bancários, quando do exercício de sua atividade econômica, devendo, pois, responder objetivamente pelos danos causados, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor.

Ademais, conforme o 14, §3º, inciso II do CDC, a responsabilidade objetiva do fornecedor somente pode ser afastada no caso de culpa exclusiva do consumidor, ou atenuada, caso se caracterize a culpa concorrente.

É cediço que na condição de depositária e administradora de recursos de terceiros, é dever da instituição bancária verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas por seus correntistas e desenvolver mecanismos capazes de dificultar fraudes perpetradas por terceiros.

Vislumbra-se verossimilhança das alegações ante a falta de indícios de adulteração da verdade e porque a experiência revela que práticas criminosas semelhantes são cada vez mais comuns.

Cumprе salientar que as transações questionadas foram efetuadas na mesma data (19/09/2023), nos valores de R\$ 47.500,00 e R\$ 12.5000,00, montantes que destoam do histórico ordinário de movimentação da conta bancária, conforme se verifica às fls. 22/43, o que, por si só, já evidencia a atipicidade do comportamento transacional e reforça os indícios de fraude.

Ademais, os autores adotaram todas as medidas cabíveis diante dos fatos, registrando Boletim de Ocorrência (fls. 17/19) no mesmo dia seguinte à ocorrência e buscando solucionar a questão diretamente junto ao banco (fls. 20/21).

Tais circunstâncias indicam que os autores foram vítimas de golpe, sem que tivesse ciência ou tenha anuído às operações realizadas em seu nome.

Ademais, a ré não afasta a possibilidade de fraude, sustentando, contudo, que o evento teria decorrido de culpa exclusiva da própria vítima ou de terceiros. Alega, ainda, que realiza investimentos em tecnologia voltados à prevenção de fraudes e à proteção de seus clientes, bem como que promove a divulgação das informações necessárias acerca de medidas de segurança.

Contudo, isso não afasta a responsabilidade da instituição financeira, especialmente porque não comprovou que as operações contestadas estavam alinhadas com o perfil de consumo, tampouco que adotou mecanismos eficazes de prevenção a fraudes.

A invocação de culpa exclusiva de terceiro não afasta a responsabilidade objetiva da instituição financeira, conforme Súmula 479 do STJ: *“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.”*

Sobre o dever de segurança das financeiras, julgado do C. Superior Tribunal de Justiça, Terceira Turma, tendo como relatora a Ministra NANCY ANDRIGHI, datado de 12/09/2023:

"CONSUMIDOR. PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITOS. DEVER DE SEGURANÇA. FRAUDE PERPETRADA POR TERCEIRO. CONTRATAÇÃO DE MÚTUO. MOVIMENTAÇÕES ATÍPICAS E ALHEIAS AO PADRÃO DE CONSUMO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO. (...) 3. O dever de segurança é noção que abrange tanto a integridade psicofísica do consumidor, quanto sua integridade patrimonial, sendo dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas pelos consumidores, desenvolvendo mecanismos capazes de dificultar fraudes perpetradas por terceiros, independentemente de qualquer ato dos consumidores. 4. A instituição financeira, ao possibilitar a contratação de serviços de maneira facilitada, por intermédio de redes sociais e aplicativos, tem o dever de desenvolver mecanismos de segurança que identifiquem e obstem movimentações que destoam do perfil do consumidor, notadamente em relação a valores, frequência e objeto. 5. Como consequência, a ausência de procedimentos de verificação e aprovação para transações atípicas e que aparentam ilegalidade corresponde a defeito na

prestação de serviço, capaz de gerar a responsabilidade objetiva por parte da instituição financeira"

Desse modo, o serviço prestado pelo pela parte ré foi defeituoso, ao não proporcionar a segurança dele esperada, não havendo que se falar em culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros.

Nesse contexto, como bem analisado pelo i. juiz sentenciante:

“No entanto, o réu não se desincumbiu deste ônus, pois a alegação de contratação por meio de celular, através de senha, biometria ou chave de segurança é demasiadamente estreita, insuficiente a comprovar a responsabilidade do autor mesmo que se demonstrasse que a operação teria sido efetuada com senha idêntica à do autor, haja vista ser notória a capacidade dos fraudadores de clonar telefones e extrair senhas, pelo que era exigível do banco que demonstrasse a lisura da operação através de tecnologias mais atualizadas (captação de imagem daquele que efetivamente realizava a transação, captação de dados biométricos, identificação de localização da operação via GPS, etc) ; o banco, no entanto, limitou-se a fornecer os dados da operação (fls. 68), o que é insuficiente à prova de que os autores a realizaram.

Afasta-se a alegação de culpa exclusiva do fraudador, pois da prova dos autos extrai-se que houve serviço defeituoso por falta de segurança (artigo 12 § 1º, inciso II, c.c. artigo 14 e artigo 17, todos do Código de Defesa do Consumidor).

Assim, aplicável ao caso a Súmula 479 STJ : “As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.

Em consequência, os valores transferidos (R\$47.500,00 e R\$12.500,00), ilustrados no extrato de fls. 23, devem ser restituídos a parte autora”.

Dessa forma, revela-se acertada a decisão de primeiro grau ao declarar a nulidade das transações via Pix impugnadas, com a consequente devolução dos valores.

No caso, também está configurado o dano moral.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ainda que o réu negue ter cometido qualquer ato ilícito, restou comprovada sua falha na prestação de serviços ao permitir movimentações indevidas na conta bancária do consumidor, devendo responder pelos prejuízos daí advindos.

Tal situação não pode ser considerada mero aborrecimento. A transferência indevida via PIX, ocasionou presumível angústia e perda de tempo produtivo ao ter que adotar medidas extrajudiciais e judiciais para resolver o problema.

Assim, acertada a sentença no que diz respeito ao reconhecimento do dano moral.

O valor fixado não deve ser alterado, já que está dentro do razoável e nem de longe tem potencial de enriquecer a parte adversa, mas tão somente reparar o dano extrapatrimonial sofrido.

Ressalte-se que as quantias indevidamente debitadas da conta do autor, no montante de R\$ 47.500,00 e R\$ 12.500,00, revelam-se expressivas, de modo que não há que se falar em redução do valor da indenização, sobretudo diante da gravidade do prejuízo suportado e do impacto financeiro causado pela subtração abrupta de tais valores.

Diante da manutenção do julgado, majoro os honorários de sucumbência devidos pela ré para 13% sobre o valor da condenação, em atenção ao art. 85, § 8º e 11, do CPC.

Considera-se prequestionada toda matéria infraconstitucional e constitucional declarada, observando o sólido entendimento do E. Superior Tribunal de Justiça de que “*é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida*” (EDcl no RMS nº 18.205/SP, Relator Ministro Felix Fischer, j. 18.04.2006).

Ante o exposto, o meu voto é para **NEGAR PROVIMENTO ao recurso, nos termos da fundamentação supra.**

GILBERTO FRANCESCHINI
RELATOR