



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000131131**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1014483-34.2025.8.26.0554, da Comarca de Santo André, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, são apelados CARLOS EDUARDO BRZUSZEK JÚNIOR e CAMILA MOREIRA BRZUSZEK.

**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), MARA TRIPPO KIMURA E GILBERTO FRANCESCHINI.

São Paulo, 24 de fevereiro de 2026.

**PAULO TOLEDO**  
**Relator(a)**  
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Apelação Cível nº 1014483-34.2025.8.26.0554**  
Comarca: Santo André (9ª Vara Cível)  
Apelante: Banco Bradesco S.A.  
Apelados: Carlos Eduardo Brzuszek Junior e outra  
Juiz: Sidnei Vieira da Silva

**Voto nº 5551**

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA E INDENIZATÓRIA. HACKEAMENTO DE CONTA. ACESSO INDEVIDO E REALIZAÇÃO DE MOVIMENTAÇÕES EM PREJUÍZO DA PARTE AUTORA. AÇÃO PROCEDENTE. RECURSO DO BANCO RÉU.

I. CASO EM EXAME: trata-se de ação declaratória e indenizatória julgada procedente pela sentença de primeiro grau, a fim de declarar a inexistência das operações contestadas, restituição de valores e indenização de R\$ 2.000,00, por danos morais. O banco apelante aduz a ausência de ato ilícito que lhe possa ser atribuído, bem como a inexistência de danos morais. Contenta-se, ao menos, com a redução do quanto indenizatório.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO: i) analisar se a parte ré é responsável pelas transações fraudulentas; e ii) apreciar a existência de danos morais.

III. RAZÕES DE DECIDIR: 1. Falha na prestação de serviços que restou devidamente configurada, porquanto não tenha o banco requerido se utilizado de mecanismos seguros a fim de evitar o acesso indevido à conta da parte autora e as subsequentes transações. 2. A instituição financeira deve desenvolver mecanismos para prevenir fraudes e, tratando-se de fortuito interno decorrente do risco de sua atividade, deve ser responsável pelos danos ensejados. 3. Restituição de valores que se revela devida. 4. Danos morais igualmente configurados, na hipótese, mormente por ter a parte autora ficado privada de relevante montante, tendo ainda que se valer do Judiciário após negativa da parte ré. 5. Quanto, ademais, fixado em montante não exacerbado.

IV. DISPOSITIVO: recurso desprovido. Majoração dos honorários sucumbenciais.

Trata-se de apelação cível, interposta contra a sentença de fls. 577/583, a qual julgou procedente a ação intentada pela parte autora, a fim de “**a) DECLARAR a inexistência das movimentações bancárias realizadas, indicadas em**

*fl. 02; b) **CONDENAR** o banco requerido a reparação de danos materiais, à restituição da quantia de R\$ 31.960,80, corrigida monetariamente pelo IPCA desde o desconto, e com juros de mora a contar da citação, momento em que passa a ser aplicada a taxa SELIC (que compõe correção monetária e juros moratórios); c) **CONDENAR** o banco réu ao pagamento indenização por danos morais no valor de R\$ 2.000,00 (dois mil reais), corrigido monetariamente e com juros de mora pela taxa SELIC, desde a data da publicação desta sentença até o efetivo pagamento.”.*

O banco réu, inconformado, apela. Sustenta, em suma, a inexistência de falha, alegando que as operações contestadas foram realizadas mediante utilização de M-Token cadastrado em 16/04/2025, a exigir a obtenção de biometria facial da parte autora. Destaca, ainda, que a conta em tela sempre ficou caracterizada pela movimentação de valores relevantes. Afirma, também, a inexistência de danos morais, contentando-se com a redução do valor arbitrado. Busca, ainda a atribuição de efeito suspensivo ao recurso interposto (fls. 587/610).

Recurso tempestivo, preparado (fls. 611/612) e respondido (fls. 616/621).

### **É o relatório.**

Inicialmente, cumpre observar que resta prejudicado o pleito de processamento com efeito suspensivo, pois não formulado na oportunidade própria e agora já não encontra sentido apreciá-lo quando se realiza o julgamento da apelação.

### **A) Da fraude praticada**

Uma vez firmado o contrato de prestação de serviços no âmbito das relações de consumo, não há dúvidas de que o banco recorrente assumiu responsabilidade objetiva perante a parte autora pelos danos porventura causados no cumprimento do seu objeto social, conforme estabelece o art. 14, *caput*, do CDC.

E, na hipótese dos autos, apesar da apelante afirmar a regularidade das operações, dos documentos juntados, em especial as contestações de

fls. 544/563, com a recuperação parcial dos valores, verifica-se que a existência de fraude restou devidamente apurada.

Ademais, as operações fraudulentas foram sucessivas e em curto espaço de tempo e ocorreram justamente após nova habilitação de dispositivo (fl. 58), isto é, em 16/04/2025, embora a conta em questão estivesse aberta desde, ao menos, o ano de 2010 (fls. 105/533), situação esta que corrobora a versão da parte autora e indica a existência de fraude da qual a parte autora foi vítima, fruto de acesso indevido à sua conta, a partir do que ocorreram as transferências via pix não reconhecidas.

A parte requerente, de seu turno, logrou demonstrar que, por ocasião dos fatos, foram realizadas 10 operações não autorizadas (fls. 02, 19/28, 29/30, 31, 32, 33/34 e 35/36) - 9 a beneficiar uma mesma pessoa jurídica -, e que ensejaram prejuízo de R\$ 37.235,54, a comprometer o limite de cheque especial, o que também atraiu a cobrança de encargos indevidos (fls. 37/38).

Nota-se, ainda, que, tão logo ciente das transações espúrias, a parte autora lavrou boletim de ocorrência reportando os fatos (fls. 29/30), bem como promoveu reclamação administrativa junto à instituição financeira (fls. 35/36), e, inexistindo qualquer demonstração de que houve fornecimento de token e senha pessoais pela parte autora, ou mesmo que a nova habilitação de senha estivesse a ela relacionado, tem-se pela veracidade de sua narrativa, no sentido de que a conta em questão foi invadida e hackeada por criminosos, o que possibilitou a ocorrência de diversas transferências espúrias.

Ademais, além de estarem bem descritos na inicial, tais fatos se encontram suficientemente corroborados pela documentação apresentada nos autos, 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).

Portanto, a fraude da qual a parte autora foi vítima encontra-se provada, restando apenas aferir a responsabilidade da instituição financeira pelo ocorrido.

### **C) Da responsabilidade do banco recorrente**

Ao contrário do que alega o banco requerido, houve, sim, falha que deve a ele ser dedicada, na prestação de seus serviços.

Como visto, não afastou o banco apelante a possibilidade de ocorrência da fraude que vitimou a parte autora e, embora afirme que as operações se deram com o uso de suas chaves de segurança pessoais, evidente que competia a seu sistema de segurança exigir procedimento mais rigoroso para a confirmação da identidade de seu correntista, a exemplo da validação por meio de biometria facial, não apenas no momento da habilitação de dispositivo (o que, ao que consta, sequer se deu de forma devida, eis que se tratou da captura, parcial, de um rosto feminino, enquanto a conta em tela estivesse relacionada ao autor Carlos – fl. 58), mas, também, a cada operação, mormente quando verificadas transferências de forma sucessiva e beneficiando, praticamente, um único destinatário, com valores elevados e que comprometiam o limite de cheque especial, em evidente intuito de esvaziamento de conta. Tal procedimento, em que há cadastramento de novo dispositivo, seguido de transferências elevadas, a destinatário não habitual, é típica de fraude, a qual deveria ser obstada pela instituição financeira, responsável pela guarda dos valores pertencentes à parte autora.

E mais, embora cientificada imediatamente acerca das transações indevidas, tanto que promovido o cancelamento do M-token, como admite a instituição ré, em 16/04/2025 (fl. 35), a conta da parte autora continuou sendo indevidamente acessada pelos falsários, com novas movimentações não reconhecidas, em 17/04/2025 (fls. 26/28), a demonstrar indesculpável falha na prestação dos serviços.

Como igualmente pontuou o Juízo de origem: “(...) *A ré, por sua vez, afirma que as transações foram regulares e que utilizaram a senha de acesso dos autores, que, inclusive, continuaram a usar a conta. No caso, a ré admite em sua contestação que o celular utilizado para acesso à conta bancária dos requeridos foi credenciado no mesmo dia em que ocorreram as transações (fls. 57/58), tendo sido usado para autenticação selfie parcialmente cortada. Alguns*

*minutos após a habilitação de novo telefone, ocorreram diversas transações em valores consideráveis, quase todas com envio para o marketplace Mercado Pago, com exceção de uma transação de valor inferior que foi realizada para a Cielo. A ré não juntou nos autos documento que indique por qual meio foi realizada a habilitação do novo celular, se houve necessidade de procedimento em caixa físico ou se inteiramente realizada pelo novo telefone, com base meramente em selfie. Ainda, não há nos autos indicação de que as transações via aplicativo necessitaram de senha específica para concretização que não a senha de acesso ao aplicativo em si. Outrossim, é possível verificar que as movimentações realizadas não estavam de acordo com o seu padrão de uso. A ré juntou os extratos completos da conta em fls. 105/533. Nestes, observa-se que, apesar dos autores movimentarem quantias altas, desde o início de 2025, estes não realizaram transações parecidas com as indicadas nos dias 16 e 17 de abril, quais sejam, pagamentos de valores expressivos em rápida sequência, sendo, inclusive, o primeiro momento no ano em que a conta ficou com saldo devedor, considerando que antes os autores sempre foram cuidadosos em não extrapolar o limite disponível. Ressalta-se, também, que após as transações contestadas, a conta voltou a ser utilizada como anteriormente, sem sucessivos pagamentos de valores expressivos e sem deixar qualquer saldo devedor em aberto, reforçando o desvio do perfil, agravado pela situação de modificação do celular no mesmo dia das transações. Assim, no caso, nos dias 16 e 17 de abril, foram realizadas transações em conta dos autores, que não foram reconhecidas, que destoavam do perfil de consumo deles e via telefone habilitado no mesmo dia das transações, sem indícios de que o mesmo celular foi utilizado posteriormente ou pertenceria aos autores. Ressalto que a análise do perfil de consumo da parte requerente é circunstância suficiente para verificação de ocorrência de fraude pelo requerido, que pode adotar medidas de segurança com vistas a impedi-las ou ao menos coibi-las, tal como preceituado pela jurisprudência estadual...” (fls. 579/580).*

A parte autora, por sua vez, negou, já perante a autoridade policial, ter oferecido qualquer senha ou mesmo providenciado novo cadastramento, sublinhando não ter realizado referidas operações (fls. 29/30), de modo que competia

ao réu provar o fato contrário positivo, qual seja o fornecimento de senha e meio de acesso pela parte apelada, o que não ocorreu.

Como se vê, não há como se afastar reponsabilidade da parte ré pelos prejuízos suportados pela parte autora, eis que a ela competia prezar pela segurança de seu sistema, a fim de impedir que pessoas estranhas ao titular da conta a ela tivessem acesso.

De se repisar que a parte autora negou ter efetivado pessoalmente as transações impugnadas, o que permite concluir que houve acesso facilitado à conta e à movimentação pelos criminosos, 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 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, 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 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 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,



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

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).*

#### **D) Dos danos materiais**

Assim, comprovada a fraude da qual a parte autora foi vítima e que envolveu a realização de movimentações bancárias não autorizadas, a beneficiar pessoas a ela estranhas, bem como demonstrada a falha dos serviços da instituição de pagamento que para ela concorreu, era mesmo o caso, como bem decidiu o Juízo *a quo*, de se acolher a pretensão inicial, a fim de declarar a inexistência das operações contestadas, bem como a restituição dos valores indevidamente subtraídos.

Nesse sentido:

*AÇÃO DECLARATÓRIA E INDENIZATÓRIA – Compras não reconhecidas em cartão de crédito, após roubo de cartão - R. Sentença de parcial procedência - Recurso do Banco réu. PRELIMINAR – Pedido de revogação da concessão da gratuidade judiciária à autora – Descabimento – Ré que não trouxe aos autos qualquer prova de modificação da situação financeira da autora – benesse mantida - Preliminar rejeitada. MÉRITO - Pretensão no afastamento da responsabilidade - Impossibilidade – Autora que comprovou a ocorrência do furto do cartão através do Boletim de Ocorrência - Realização de compras bancárias de forma sequencial, após o evento criminoso, que totalizaram o valor de R\$ 3.520,20 - Movimentação bancária que destoa do perfil de consumo da autora, conforme análise de faturas apresentadas - Sistema de segurança do Banco apelante que não atuou com a eficiência exigível, de modo a detectar que a*

*movimentação em comento relativa a transações atípicas e inusuais de valores vultosos era claramente indicativa de fraude - Falha na prestação dos serviços evidenciada - Imprescindível, na espécie, o bloqueio preventivo das movimentações atípicas pelo Banco réu, com a liberação de questionadas operações tão somente após consulta formal e autorização da correntista, o que não ocorreu - Fraude evidenciada - Responsabilidade objetiva da Instituição Financeira ré - Fortuito interno - Súmula nº 479 do STJ - De rigor a declaração da inexigibilidade das operações fraudulentas realizadas em cartão da autora - Sentença mantida - Sucumbência majorada - Recurso não provido. (TJSP; Apelação Cível 1009392-46.2022.8.26.0625; Relator (a): Achile Alesina; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Taubaté - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/02/2024; Data de Registro: 27/02/2024).*

### **E) Dos danos morais**

Igualmente configurados, na hipótese dos autos, os alegados danos morais.

Não há dúvidas de que, por conta da insegurança dos serviços prestados pela parte apelante, foram efetuadas transações não consentidas, a privar a parte autora de elevado montante, o que demonstra os evidentes transtornos e sensação de aflição por ela experimentados.

Viu-se a parte autora, ainda, após negativa administrativa pela parte ré, obrigada a se socorrer ao Poder Judiciário, a fim de recuperar o prejuízo.

Forçoso concluir que a falha em questão causa intranquilidade que extrapola a esfera dos meros aborrecimentos, justificando a imposição de sanção reparatória, inclusive para que a instituição requerida seja mais diligente em situações semelhantes.

O valor de R\$ 2.000,00, fixado pelo Juízo de origem, revela-se, ademais, o mínimo necessário para reparar o gravame e impedir novas ocorrências.

Destarte, o recurso interposto pelo banco apelante não comporta acolhimento e, por conseguinte, em face do que prevê o art. 85, § 11, do CPC, ficam elevados os honorários a ele impostos em mais 3%.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

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, **NEGA-SE PROVIMENTO** ao recurso interposto pela parte ré.

**PAULO GUILHERME AMARAL TOLEDO**

**Relator**