



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000289730**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1014751-64.2025.8.26.0562, da Comarca de Santos, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelado YUKIO TAKAKI.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 11ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CRISTINA DI GI-  
AIMO CABOCLO (Presidente sem voto), WALTER FONSECA E RENATO  
RANGEL DESINANO.

São Paulo, 31 de março de 2026.

**JOSÉ WILSON GONÇALVES**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



**Apelação nº. 1014751-64.2025.8.26.0562**

Apelante: Banco Bradesco S/A

Apelado: Yukio Takaki

Origem: Santos – 4ª Vara Cível

Juiz: Frederico dos Santos Messias

**Voto nº. 8.123**

Valor da causa: R\$ 187.220,28

Ajuizamento: 25/6/2025

DECLARATÓRIA NEGATIVA C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. RECURSO DO RÉU. ACOLHIMENTO. Culpa exclusiva do autor. Caracterização. Fornecimento da senha pessoal e intransferível pelo autor ao fraudador. Pixes dentro do limite previamente definido no aplicativo e de acordo com o perfil de movimentação do autor. Sentença alterada, julgando-se a ação improcedente. RECURSO PROVIDO.

Trata-se de recurso de apelação interposto pelo réu em face da sentença a fls. 847-854, proferida na ação declaratória de inexistência de débito c/c indenização por danos materiais e morais, ajuizada por Yukio Takaki contra Banco Bradesco S/A, a qual julga parcialmente procedente a ação, nestes termos:

Analiso o mérito.

A parte ré afirma que as operações foram realizadas mediante uso regular de senha e dispositivo de segurança, o que afastaria sua responsabilidade.

Todavia, ainda que se reconheça que o autor, induzido por estelionatários, forneceu dados de acesso, a instituição financeira não se exonera do dever de segurança.

O conjunto probatório evidencia que as transações eram absolutamente atípicas em relação ao perfil do autor, que é pessoa idosa, aposentada e com movimentação bancária modesta.

As transferências de alto valor, realizadas em sequência, além da contratação de empréstimo sem histórico anterior, demandariam medidas adicionais de verificação por parte do banco, que, no entanto, ficou-se inerte.

Trata-se, portanto, de fortuito interno, inerente ao risco da atividade, nos termos do enunciado da Súmula 479, do STJ.

Não há prova de manifestação válida de vontade do autor, impondo-se declarar a nulidade das transações, com a inexigibilidade de seus efeitos.

As transferências totalizaram R\$ 139.524,72, somadas ao empréstimo fraudulento de R\$ 27.695,56.

Assim, o banco deve restituir o montante descontado da conta do autor. Contudo, a restituição será feita de forma simples, e não em dobro, porquanto não se verifica má-fé, mas, sim, falha na prestação de serviço.

Analiso o dano moral.

O advento da Constituição Federal colocou ponto final em uma séria controvérsia que existia na doutrina acerca da possibilidade de se indenizar o dano moral.

Atualmente, resta indubitável, em face da nova ordem constitucional, ser possível a reparação desta espécie de dano no âmbito da responsabilidade civil.

Surge, pois, a indenização por dano moral como meio legítimo de reparar o constrangimento sofrido pela pessoa diante de uma situação que lhe traga um prejuízo, não de ordem material, mas diretamente ligado à sua intimidade, à sua imagem, enfim, à sua honra em todas as suas formas.

(...)

Destarte, cumpre analisar alguns critérios básicos, a saber: a ex-

tensão do dano sofrido pelo autor, a indenização com natureza punitiva em atenção a Teoria do Desestímulo e, por derradeiro, a prudência em não permitir que a indenização se transforme em fonte de riqueza para o requerente.

Importante ressaltar, ainda, a perda do Tempo Útil Perdido, no sentido da imposição para busca da solução administrativa do problema, havendo a necessidade de ação judicial.

O autor foi vítima de fraude que lhe retirou considerável montante e não obteve resposta administrativa eficaz da instituição.

Na lógica da Pedagogia do Bolso, somente um valor relevante de indenização, para além da conhecida precificação de perdas, será capaz de impor mudança na sua postura empresarial, voltando-se para o respeito ao consumidor.

Parafraseando a conhecida música, no atual momento das relações de consumo entre bancos e clientes, o consumidor é um Zé Ninguém.

A situação configura dano moral indenizável, que deve ser fixado em R\$ 10.000,00.

Ante o exposto e com fundamento no Artigo 487, inciso I, do CPC, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE o pedido para:

1. CONFIRMAR a tutela de urgência, determinando a suspensão dos efeitos do contrato de empréstimo apresentado na inicial, com bloqueio de descontos na conta do autor e a abstenção da ré de promover restrições em cadastros de inadimplentes;
2. DECLARAR a nulidade das transações e do contrato de empréstimo, reconhecendo a inexigibilidade;
3. CONDENAR a parte ré a restituir ao autor a quantia de R\$ 167.220,28 (cento e sessenta e sete mil duzentos e vinte reais e vinte e oito centavos), a título de danos materiais, corrigida monetariamente desde cada desembolso, acrescida de juros legais de mora desde a citação;
4. CONDENAR a parte ré ao pagamento de indenização por dano moral, que fixo em R\$ 10.000,00 (dez mil reais), corrigida monetariamente desde esta sentença e com juros moratórios a contar da citação, no quantum legal;

Condeno a parte ré ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, diante da maior sucumbência, que fixo em 15% sobre o valor total da condenação.

**Fls. 858-888: Razões de apelação.** Preliminarmente, alega a existência de cerceamento de defesa, tendo em vista a necessidade da produção de provas, como a documental suplementar, além de eventual perícia e oitiva da parte apelada, a fim de que fossem avaliados os relatos da exordial, bem como demonstradas e corroboradas as teses da defesa, as quais poderiam ser fundamentais para evidenciar a ausência de “defeito” ou falha na prestação de serviços.

Quanto ao mérito, afirma que a contratação do empréstimo e as subsequentes operações foram efetivadas mediante o uso de credenciais pessoais e intransferíveis do próprio correntista, senha, chave de segurança e dispositivo previamente cadastrado, elementos que atestam a legitimidade da operação. Se ocorreu golpe, foi a própria parte apelada quem colaborou, passando suas informações pessoais. Conforme consta na petição inicial, a parte apelada seguiu todos os procedimentos solicitados por um terceiro. Tal conduta configura culpa exclusiva da vítima, hipótese expressa de exclusão da responsabilidade do fornecedor prevista no art. 14, § 3º, II, do CDC, sendo desnecessária a demonstração de dolo ou má-fé.

Esclarece que as movimentações financeiras impugnadas pela parte apelada não destoam do padrão usual de consumo por ela apresentado ao longo do relacionamento contratual mantido com a instituição bancária.

Pugna pelo reconhecimento da inexistência do dever de restituição de valores e de indenizar por danos morais, bem como pela incidência dos juros de mora a partir da citação.

Assim, requer a reforma da sentença para que a ação seja julgada improcedente; subsidiariamente, requer o deferimento da compensação de valores.

**Fls. 906-920: Contrarrazões.** Pugna pela inexistência de cerceamento de defesa, tendo em vista que o conjunto probatório dos autos é suficiente para o julgamento da lide.

Com relação ao mérito, afirma que o conjunto probatório dos autos  
Apelação Cível nº 1014751-64.2025.8.26.0562 -Voto nº 8.123 TM

demonstrou, de forma incontestável, que as operações impugnadas - empréstimo de alto valor e múltiplas transferências sucessivas - destoavam completamente do perfil financeiro do apelado, pessoa idosa, aposentada e com movimentação bancária modesta.

Alega que a jurisprudência do STJ é pacífica no entendimento que afasta a tese de culpa exclusiva da vítima em hipóteses como a dos autos, reconhecendo que fraudes eletrônicas são riscos inerentes à atividade bancária, configurando fortuito interno, e não externo, razão pela qual o fornecedor responde objetivamente pelos danos causados. O fato de o golpe ter se concretizado mediante induzimento telefônico não exonera a instituição financeira de sua obrigação de adotar mecanismos eficazes de prevenção, bloqueio e monitoramento de operações atípicas.

Esclarece que os extratos bancários comprovam que, mesmo após o banco detectar indícios de fraude e efetuar estorno inicial, o sistema permitiu a reativação das transações fraudulentas, revelando falha operacional grave e negligência no dever de guarda e vigilância.

Sustenta que ficou demonstrado que o apelado é idoso, aposentado e mantinha movimentação bancária modesta, sem histórico de empréstimos ou transações de alto valor. As operações contestadas - contratação repentina de empréstimo expressivo e transferências sucessivas de valores elevados - destoaram completamente de seu comportamento financeiro habitual. A omissão do banco em bloquear ou, ao menos, confirmar tais transações demonstra falha grave no sistema de monitoramento interno.

Com relação ao pedido de correção dos juros de mora, afirma que o presente caso decorre de responsabilidade civil extracontratual, oriunda de falha na prestação de serviço bancário; portanto, incidem a partir do evento danoso.

Pugna pela manutenção da indenização por danos morais, tendo em vista a gravidade da conduta omissiva do banco.

Quanto ao pedido de compensação dos valores, afirma que jamais teve posse ou proveito econômico sobre as quantias oriundas do empréstimo fraudulento. Os extratos bancários e demais documentos juntados aos autos comprovam que o

valor do empréstimo foi imediatamente transferido a contas de terceiros, no mesmo dia da contratação indevida, sem qualquer autorização ou movimentação voluntária do correntista. Ou seja, não houve qualquer enriquecimento ou benefício patrimonial do apelado; houve apenas prejuízo.

Requer o desprovidimento do recurso.

**É o relatório.**

**Passo a votar.**

A apelação é tempestiva, preparada (fls. 889-892), o apelante tem legitimidade (réu), está caracterizado o interesse recursal (sentença de parcial procedência) e não se cogita de deficiência estrutural do recurso.

Os elementos dos autos são suficientes ao julgamento da lide, sem que se cogite de outros meios de prova. A prova é documental e, ademais, trata-se de valoração e aplicação da legislação e dos precedentes específicos.

Cuida-se de alegação de operação fraudulenta de empréstimo consignado no valor de R\$ 27.695,56, com transferência para terceiros que somadas perfazem o montante de R\$ 139.524,72.

O contrato de empréstimo consignado foi realizado por meio de internet banking, conforme documento a fls. 194, mediante utilização de token e senha pessoal, instrumentos de autenticação vinculados ao correntista e de uso exclusivo.

Ademais, os extratos bancários juntados a fls. 35-36 demonstram que, em 26/3/2025, o autor realizou três transferências via Pix para terceiros, sendo uma no valor de R\$ 10.000,00 e duas no valor de R\$ 15.000,00; em 31/3/2025, realizou TED para empresa terceira no valor de R\$ 146.200,00; e, conforme fls. 497, em 12/5/2025, efetuou transferência via Pix no valor de R\$ 18.180,00 (transações não impugnadas).

Observa-se, ainda, que as transações especificamente impugnadas - nos valores de R\$ 45.198,89, R\$ 23.950,67, R\$ 42.659,46, R\$ 24.789,48 e R\$



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

26.876,89 - não extrapolam o limite diário de Pix autorizado pelo próprio autor, tampouco destoam do padrão de movimentação financeira por ele apresentado em sua conta bancária. Embora os valores sejam expressivos, não se desalinham do perfil de movimentação do autor, conforme dito acima.

De outro lado, consta dos autos conversa mantida via WhatsApp (fls. 24), da qual se extrai que o autor, sem qualquer resistência ou cautela mínima, forneceu sua senha pessoal de quatro dígitos a terceiro, informação esta de caráter sigiloso e intransferível.

Ressalte-se que as instituições financeiras respondem objetivamente por fortuito interno, notadamente fraudes inerentes à atividade bancária; todavia, tal responsabilidade não é absoluta e cede diante de prova robusta de que o evento decorreu exclusivamente de comportamento negligente do próprio consumidor, como ocorrido na hipótese.

Dessa forma, ausente demonstração de defeito na prestação do serviço e caracterizada a culpa exclusiva do autor, não se há falar em restituição de valores ou indenização por danos morais. Os danos materiais sofridos pelo autor foram praticados pelo autor da fraude, assim como os danos morais alegados.

Desse modo, DÁ-SE PROVIMENTO ao recurso, para julgar a ação improcedente, condenando-se o autor ao pagamento das custas e despesas processuais, incluindo-se as devidas ao erário, e, ao advogado do réu, seus honorários, fixados em 15% do valor da causa, corrigida pelo IPCA, a partir do ajuizamento, e com juros de mora pela Selic, contados do trânsito em julgado, nos termos dos arts. 389 e 406, § 1º, do Código Civil.

JOSÉ WILSON GONÇALVES

RELATOR