



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000334445**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1014759-55.2024.8.26.0019, da Comarca de Americana, em que é apelante/apelado BANCO BRADESCO S/A, é apelado/apelante MARIA INEZ DE SOUZA FERREIRA MATOS (JUSTIÇA GRATUITA).

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 38ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **DERAM PARCIAL PROVIMENTO ao recurso do réu e DERAM PROVIMENTO ao recurso da autora. V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores SPENCER ALMEIDA FERREIRA (Presidente sem voto), FERNANDO SASTRE REDONDO E LAVÍNIO DONIZETTI PASCHOALÃO.

São Paulo, 14 de abril de 2026.

**FLÁVIA BEATRIZ GONÇALEZ DA SILVA**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Processo nº: 1014759-55.2024.8.26.0019

Classe: Apelação Cível

Apelante/Apelado: Banco Bradesco S.A.

Apelante/Apelado: Maria Inez de Souza Ferreira Matos

Foro/Vara de origem: Comarca de Americana

**Voto n. 5549.**

***Ementa:* APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. Fraude bancária. Contratações de empréstimos e transferências via PIX não reconhecidas pela correntista. Sentença de parcial procedência na origem. Irresignação de ambas as partes. 1. PRELIMINARES RECHAÇADAS. Impugnação à justiça gratuita. Assistência por advogado particular que não afasta a presunção de hipossuficiência (art. 99, § 4º, do CPC). Ausência de provas pelo impugnante para desconstituir o benefício. Inépcia da inicial. Inocorrência. Pedidos certos e determinados, com a devida indicação dos contratos e valores impugnados. 2. RESPONSABILIDADE CIVIL OBJETIVA. Relação de consumo (Súmula 297 do STJ). Aplicação do artigo 14 do CDC. Teoria do Risco do Empreendimento. Fraude perpetrada por terceiros. Invasão de conta. Transações atípicas, sucessivas e vultosas, realizadas inclusive a partir de endereços de IP distintos. Flagrante desvio do padrão de consumo da cliente (*profile deviation*). Falha no dever de segurança e no monitoramento antifraude da instituição financeira. Alegação de uso de senha e *token* que não elide a responsabilidade do banco. Fortuito interno configurado. Inteligência da Súmula 479 do STJ. Culpa exclusiva da vítima ou de terceiro não evidenciada. Nulidade dos débitos e dever de restituição mantidos. 3. COMPENSAÇÃO DE VALORES. Possibilidade. Retorno das partes ao status quo ante. Autorizada a compensação contábil dos valores creditados a título de mútuo que, comprovadamente, não tenham sido subtraídos pelos fraudadores. Apuração relegada à fase de cumprimento de sentença, incumbindo ao banco o ônus da prova matemática do saldo remanescente, a fim de evitar o enriquecimento sem causa da consumidora. 4. DANOS MORAIS. Configuração. Acontecimentos que desbordam a esfera do mero aborrecimento. Falha de segurança que**

**permitiu o esvaziamento da conta de consumidora idosa e hipervulnerável. Subtração de verbas essenciais. Via crucis administrativa imposta à vítima. Dano in re ipsa. Quantum indenizatório fixado em R\$ 10.000,00 (dez mil reais), em observância aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, bem como aos contornos punitivo-pedagógico e reparatório da medida. Sentença reformada neste ponto. 5. ÔNUS SUCUMBENCIAIS. Redistribuição. Sucumbência integral da instituição financeira (art. 85, §§ 2º e 11, do CPC). RECURSO DO RÉU PARCIALMENTE PROVIDO, apenas para autorizar a compensação em liquidação de sentença. RECURSO DA AUTORA PROVIDO.**

Trata-se de apelação interposta por ambas as partes, **Banco Bradesco S.A. e Maria Inez de Souza Ferreira Matos**, nos autos da ação declaratória de inexistência de negócio jurídico cumulada com indenização por danos materiais e morais.

O objeto da lide gira em torno de sucessivas movimentações financeiras fraudulentas, consistentes na contratação de quatro empréstimos e diversas transferências via PIX, realizadas por terceiros na conta corrente da autora.

O juízo de primeiro grau julgou parcialmente procedente a pretensão inicial para declarar a nulidade dos referidos contratos de empréstimo e condenar a instituição financeira à restituição simples dos valores indevidamente descontados da conta da autora, no importe total de R\$ 10.550,00, acrescidos de correção monetária e juros de mora.

O pedido de indenização por danos morais, contudo, foi indeferido sob o fundamento de que o banco não atuou diretamente como causador do golpe e não houve negativação do nome da requerente. Em razão da sucumbência recíproca, cada parte foi condenada ao pagamento das custas e despesas que desembolsou, além de honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da condenação em favor dos patronos do requerido, e 10% sobre o valor pretendido a título de danos morais em favor dos patronos da autora, observada a gratuidade da justiça.

Inconformado, o Banco Bradesco S.A. requer a reforma integral da

sentença. Em caráter preliminar, impugna a justiça gratuita deferida à autora e alega inépcia da petição inicial quanto aos danos materiais. No mérito, sustenta a regularidade das transações, afirmando que foram realizadas mediante o uso do aplicativo Mobile Banking com inserção de credenciais de segurança pessoais e intransferíveis da correntista (senha e *token*). Defende a ausência de falha na prestação do serviço e invoca a excludente de responsabilidade por culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, pugnando pela improcedência total da ação. Subsidiariamente, caso mantida a nulidade, requer que seja determinada a restituição ou compensação dos valores dos empréstimos creditados na conta da autora, sob pena de enriquecimento ilícito.

Igualmente irrisignada, a autora apela buscando a reforma da sentença apenas na parte que julgou improcedente o pleito indenizatório. Requer a condenação do banco ao pagamento de R\$ 10.000,00 a título de danos morais, argumentando que a falha de segurança bancária, o bloqueio de suas verbas de subsistência e o desgaste para tentar resolver o problema administrativamente configuram dano presumido.

A autora apresentou contrarrazões (fls. 470/483) ao apelo do banco, pugnando por seu desprovimento, enquanto o requerido deixou transcorrer o prazo *in albis* sem apresentar contrarrazões ao recurso autoral (fls. 487).

### **É o relatório.**

Presentes os pressupostos de admissibilidade, conheço dos recursos interpostos. Verifico que as insurgências são tempestivas e que a parte Autora é beneficiária da gratuidade da justiça, razão pela qual o preparo é dispensado, nos termos do artigo 1.007, § 1º, do Código de Processo Civil. Da mesma forma, entendo por correto o preparo recolhido pela ré, vez que a diferença de 0,2 centavos, mencionado pela serventia em fls. 498, revela-se quantia irrisória.

De início, cumpre afastar as teses preliminares arguidas pela instituição financeira em suas razões recursais.

A impugnação à concessão dos benefícios da gratuidade da justiça deferida à requerente não merece prosperar. A casa bancária sustenta, em síntese, que a declaração de hipossuficiência goza de presunção relativa e que a contratação de

banca de advocacia particular descaracterizaria o estado de miserabilidade alegado.

Contudo, é cediço que o artigo 99, § 4º, do Código de Processo Civil estabelece expressamente que a assistência por advogado particular não impede a concessão do beneplácito legal. Ademais, para a revogação da gratuidade já concedida em primeiro grau, incumbia ao banco o ônus de trazer aos autos elementos concretos capazes de desconstituir a presunção de veracidade que milita em favor da pessoa natural (art. 99, § 3º, do CPC), o que não ocorreu na espécie. A mera alegação genérica de ausência de comprovação documental por parte da correntista não é suficiente para a cassação do benefício.

Igualmente, rechaço a preliminar de inépcia da petição inicial no tocante aos danos materiais. A defesa sustenta que os pedidos seriam ilícidos e genéricos. Todavia, da leitura atenta da exordial, extrai-se com clareza a indicação precisa dos contratos de empréstimos impugnados (nº 5134496, 52277425, 5262304 e 5302893), bem como os valores exatos debitados via transferências PIX, fatos estes corroborados pelos boletins de ocorrência e extratos bancários acostados aos autos. A causa de pedir e os pedidos encontram-se perfeitamente delineados, permitindo o pleno exercício do contraditório e da ampla defesa, não havendo que se falar em violação ao artigo 330, § 1º, do diploma processual.

Superadas as questões prejudiciais e preliminares, a controvérsia devolvida a este Tribunal cinge-se à análise do mérito propriamente dito.

De proêmio, impende destacar que a relação jurídica travada entre os litigantes possui inegável natureza consumerista, enquadrando-se a autora no conceito de consumidora (art. 2º do CDC) e a instituição financeira no de fornecedora de serviços (art. 3º do CDC). Tal entendimento encontra-se há muito pacificado pelo C. Superior Tribunal de Justiça, conforme o enunciado da **Súmula 297**: "*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*".

Fixada essa premissa, a responsabilidade civil da casa bancária é objetiva, nos termos do artigo 14, *caput*, do normativo consumerista. Isso significa que a instituição responde pela reparação dos danos causados por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas

sobre sua fruição e riscos, independentemente da existência de culpa. Adota-se, portanto, a Teoria do Risco do Empreendimento, segundo a qual todo aquele que se dispõe a exercer atividade no mercado de consumo tem o dever de responder pelos eventuais vícios ou defeitos dos serviços fornecidos, bastando a demonstração do dano e do nexo causal.

Em sua defesa, o banco sustenta a tese de excludente de responsabilidade por culpa exclusiva da vítima ou de terceiros (art. 14, § 3º, II, do CDC), argumentando que o evento danoso decorreu de transações validadas por credenciais de segurança pessoais, como senha de quatro dígitos, chave de segurança (*token*) e confirmação biométrica, configurando fortuito externo.

Contudo, a referida tese não se sustenta diante da análise sistêmica e teleológica do caso concreto.

O serviço bancário é considerado defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode legitimamente esperar (art. 14, § 1º, do CDC). A narrativa fática e os extratos acostados aos autos revelam que a correntista foi vítima de fraude, ocasião em que criminosos lograram êxito em realizar, num curtíssimo espaço de tempo (entre os dias 09 e 15 de julho de 2024), a contratação de quatro empréstimos pessoais sucessivos e nada menos que vinte e uma transferências via PIX para cinco favorecidos desconhecidos, totalizando um desfalque expressivo na conta.

Independentemente do meio ardiloso utilizado pelos fraudadores para acessar a conta, o ponto nodal da responsabilidade civil reside na inércia e ineficiência da instituição financeira diante de movimentação absolutamente atípica. Como bem pontuou o juízo de origem, as transações foram realizadas inclusive a partir de endereços de IP distintos, fator tecnológico que deveria, por si só, ter acionado os mecanismos de alerta da fornecedora.

Não é crível, tampouco condizente com a segurança que se exige de instituição bancária de grande porte, que o sistema automatizado autorize, sem qualquer bloqueio preventivo ou confirmação adicional de segurança, uma sequência vertiginosa de operações de crédito e transferências que fogem completamente ao

perfil econômico e ao histórico de consumo de uma cliente idosa.

Trata-se do fenômeno conhecido como *profile deviation* (desvio de perfil). Se o sistema do banco permite a realização de transações sucessivas e anômalas, destoantes do padrão da usuária, resta caracterizada a falha na prestação do serviço por omissão no dever de monitoramento antifraude. A mera alegação genérica de uso de "senha e token" não é suficiente para elidir a responsabilidade quando a operação é manifestamente suspeita e os algoritmos de prevenção se mostram inoperantes.

Houve, inegavelmente, fortuito interno, o que atrai a responsabilidade objetiva da instituição, nos exatos termos da **Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça**: "*As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.*"

Reconhecida a falha, a declaração de inexigibilidade dos débitos e a restituição ao *status quo ante* são medidas de rigor. Nesse mesmo sentido, colacionam-se os seguintes precedentes aplicáveis à espécie:

“APELAÇÃO - AÇÃO DECLARATÓRIA C.C. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. RESPONSABILIDADE CIVIL - Operações bancárias decorrentes de Fraude - Reconhecimento - Inexigibilidade do débito - Manutenção - Ausência de prova de que a instituição requerida tenha agido com as cautelas necessárias - Falha no sistema de segurança do requerido - Responsabilidade objetiva - Risco da atividade desenvolvida - Fortuito interno - Instituição financeira responsável pela segurança das operações realizadas - Teor da Súmula 479 do STJ - DANO MATERIAL - Condenação do banco réu no ressarcimento dos valores transferidos da conta do autor - Cabimento (...) Sentença de parcial procedência dos pedidos mantida - RECURSO NÃO PROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1000180-71.2025.8.26.0309; Relator (a): LAVINIO DONIZETTI PASCHOALÃO; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro de Jundiaí - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/11/2025)

“RESPONSABILIDADE CIVIL. Empréstimo e compra no cartão de

crédito. Operações não reconhecidas. Troca do cartão da autora em supermercado. Lançamentos incompatíveis com o perfil da consumidora. Falha na prestação de serviços pelos réus. Fortuito interno. Inteligência da Súmula 479 do STJ. Sentença mantida. Recurso do réu não provido. (...) RECURSO DA AUTORA PROVIDO, NÃO PROVIDO O DO RÉU.” (TJSP; Apelação Cível 1018818-43.2024.8.26.0001; Relator (a): Fernando Sastre Redondo; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional I - Santana - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 13/11/2025)

Entretanto, no que tange ao pleito subsidiário da instituição financeira, assiste-lhe parcial razão. Reconhecida a nulidade das contratações fraudulentas e determinada a restituição das partes ao *status quo ante*, a anulação dos mútuos implica o estorno de todos os lançamentos a eles vinculados. Dessa forma, para que se evite o enriquecimento sem causa da correntista, admite-se a compensação contábil dos valores referentes aos empréstimos.

Cumprido ressaltar, todavia, que a exata apuração de eventual saldo passível de compensação deverá ser relegada à fase de cumprimento de sentença. Nesse momento processual, incumbirá à casa bancária demonstrar, de forma pormenorizada, o montante total creditado a título de mútuo e a exata quantia que foi efetivamente subtraída da conta pelos fraudadores mediante as transferências ilícitas. Havendo comprovação matemática de saldo remanescente, ou seja, valor depositado pelos empréstimos que não chegou a ser retirado/esvaziado da conta, fica desde já autorizada a sua compensação com o crédito indenizatório e material devido à autora. A medida garante o equilíbrio financeiro da restituição, desfazendo-se a operação nula em sua integralidade sem gerar locupletamento indevido para nenhuma das partes.

Superada a questão da responsabilidade civil e do dever de reparação material, passo à análise do recurso interposto pela parte autora, que visa à reforma da r. sentença no tocante aos danos extrapatrimoniais.

Sobreleva notar que a fornecedora de serviços deve responder pelos constrangimentos e prejuízos imateriais sofridos pela demandante. A falha na segurança bancária, que permite a dilapidação do patrimônio do consumidor

mediante fraude, gera angústia, aflição e insegurança que extrapolam, em muito, o mero dissabor cotidiano.

No caso específico, a situação é agravada pela condição de hipervulnerabilidade da requerente, pessoa idosa, e pela natureza dos valores subtraídos, destinados à sua subsistência. O abalo é potencializado diante da inércia do sistema de segurança e da imposição de uma verdadeira *via crucis* administrativa à consumidora, que se viu obrigada a comparecer à agência bancária, registrar boletins de ocorrência e formalizar reclamação perante o Banco Central do Brasil para tentar solucionar um problema gerado pela própria fragilidade do serviço bancário.

Daí dizer que a condenação pelos danos morais é salutar e impositiva. É desnecessário, inclusive, fazer prova quanto à ocorrência do efetivo abalo psicológico, tendo em vista que, na hipótese, o dano é *in re ipsa*, ou seja, decorre da própria gravidade do fato ofensivo e da falha na prestação do serviço que expôs os dados e o patrimônio da consumidora a risco concreto.

Esse é o entendimento desta C. Câmara, conforme recentes julgados em casos análogos:

“APELAÇÃO - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MATERIAL E MORAL. RESPONSABILIDADE CIVIL - Autor que foi vítima de golpe [...] Risco da atividade desenvolvida - Fortuito interno - Dever de ressarcimento do prejuízo material - Dano moral - Indenização - Cabimento - Dano *in re ipsa* que existe somente pela ofensa - Valor fixado em R\$ 6.000,00 (seis mil reais) que bem se ajusta a hipótese - Observância dos princípios da proporcionalidade, razoabilidade e adequação - Sentença de improcedência dos pedidos reformada para procedência - RECURSO PROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1076055-29.2024.8.26.0100; Relator (a): LAVINIO DONIZETTI PASCHOALÃO; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 10/12/2025).

“INEXISTÊNCIA DE DÉBITO. Aplicação do CDC. [...] Responsabilidade objetiva por fortuito interno decorrente de fraude. Súmula 479 do STJ. Danos materiais comprovados. [...] Dano moral *in re*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

ipsa. Caracterizado. Valor indenizatório fixado em observância aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Sentença reformada em parte. RECURSO PROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1052011-98.2024.8.26.0114; Relator (a): Anna Paula Dias da Costa; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 05/11/2025).

Passo, pois, à fixação do *quantum* indenizatório. O arbitramento deve observar os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, sopesando dois pilares: o caráter reparatório, atento à extensão do dano e às condições pessoais da vítima; e o caráter punitivo-pedagógico, que considera o grau de culpa e o poder econômico do ofensor, servindo de desestímulo a práticas futuras e incentivando o investimento em segurança.

Sopesando tais vetores, considerando o vultoso porte econômico da casa bancária, a gravidade da falha de segurança que permitiu o esvaziamento da conta e o desgaste imposto à idosa, entendo que o montante de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), pleiteado na inicial e reiterado em sede recursal, mostra-se adequado, equilibrado e prudente. A quantia não é irrisória a ponto de não cumprir sua função pedagógica, nem exorbitante a ponto de gerar enriquecimento sem causa.

Por derradeiro, com a reforma da decisão de primeiro grau para julgar totalmente procedentes os pedidos iniciais, impõe-se a redistribuição dos ônus sucumbenciais. A instituição financeira deverá arcar integralmente com as custas e despesas processuais, bem como com os honorários advocatícios em favor dos patronos da parte autora. Nos termos do artigo 85, §§ 2º e 11, do Código de Processo Civil, fixo os honorários de sucumbência em 12% sobre o valor total da condenação.

Vale deixar consignado que o magistrado não está obrigado a rebater, um a um, todos os argumentos apresentados pelas partes. Sua função é fundamentar a decisão de maneira suficiente, abordando os pontos essenciais e relevantes para o deslinde da controvérsia. Desde que a decisão esteja devidamente motivada e enfrente as questões centrais do caso, a ausência de manifestação sobre todas as alegações não configura nulidade, conforme entendimento consolidado pela jurisprudência.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Consideram-se prequestionados todos os dispositivos legais e constitucionais citados nas razões recursais e contrarrazões, bastando, para tanto, a menção às questões debatidas e decididas, sendo desnecessária a numeração expressa dos artigos de lei para fins de acesso às instâncias superiores.

Ante o exposto, pelo meu voto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso da instituição financeira, apenas para autorizar a compensação contábil dos créditos de mútuo efetivamente disponibilizados e não subtraídos, a ser apurada em sede de cumprimento de sentença; e **DOU PROVIMENTO** ao recurso da parte autora, para reformar a r. sentença e condenar o banco réu ao pagamento de indenização por danos morais no importe de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), incidindo correção monetária a partir da data deste arbitramento (Súmula nº 362 do STJ) e juros de mora a contar da citação, por se tratar de responsabilidade contratual decorrente de falha na prestação do serviço (art. 405 do Código Civil), em estrita observância aos artigos 389, parágrafo único, e 406, § 1º, do Código Civil, com a redação conferida pela Lei nº 14.905/2024.

Condeno, por fim, a requerida ao pagamento integral das custas processuais e honorários advocatícios, fixados em 12% sobre o valor atualizado da condenação.

Atentem-se as partes para o detalhe de que a oposição de Embargos de Declaração fora das hipóteses legais ou com efeitos meramente infringentes poderá dar ensejo à imposição da multa prevista no artigo 1026, § 2º, do CPC.

*Flávia Beatriz Gonzalez da Silva*

**RELATORA**