



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
*23ª Câmara de Direito Privado*

**Registro: 2026.0000033673**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1014987-25.2024.8.26.0344, da Comarca de Marília, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelado RAFAEL DURVAL TAKAMITSU.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 23ª 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 do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores TAVARES DE ALMEIDA (Presidente sem voto), EMÍLIO MIGLIANO NETO E JOSÉ MARCOS MARRONE.

São Paulo, 30 de janeiro de 2026.

**JORGE TOSTA**  
**Relator(a)**  
Assinatura Eletrônica



**Apelação Cível nº 1014987-25.2024.8.26.0344**  
**Apelante: Banco Bradesco S/A**  
**Apelado: Rafael Durval Takamitsu**  
**Origem: Foro de Marília/1ª Vara Cível**  
**Juiz de 1ª instância: Paula Jacqueline Bredariol de Oliveira**  
**Relator: JORGE TOSTA**  
**Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado**  
**Voto nº 12348**

*Apelação cível – Ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenização – Sentença de parcial procedência – Inconformismo da instituição financeira requerida – Preliminar de ilegitimidade passiva – Rejeição – A causa de pedir se funda em falha na prestação de serviços pelo banco-réu, de molde a justificar a sua legitimidade para figurar no polo passivo da presente demanda – Preliminar rejeitada – Fraude bancária que gerou débito indevido na fatura de cartão de crédito do autor – Instituição financeira que, atendendo pedido formulado mediante artifício fraudulento, enviou novo cartão de crédito em endereço distinto do cadastral do requerente, sem prévia comunicação – Falha na prestação do serviço bem caracterizada – Transação questionada que destoou do padrão de consumo do autor – Culpa da vítima ou de terceiro não demonstrada – Ônus probatório que incumbia à requerida – Danos morais – Caracterização – Montante condenatório bem fixado pela sentença (R\$ 8.000,00) – Precedentes – Sentença mantida – **RECURSO IMPROVIDO***

Cuida-se de recurso de apelação interposto contra a sentença de fls. 162/168, cujo relatório ora se adota, da lavra da douta Juíza de Direito Dra. Paula Jacqueline Bredariol de Oliveira, da 1ª Vara Cível da Comarca de Marília, que, em ação declaratória de inexistência



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
23ª Câmara de Direito Privado

de débito cumulada com indenização, julgou procedentes os pedidos iniciais para declarar a inexistência do débito de R\$ 8.521,20, referente à compra realizada no estabelecimento “ATACADÃO”, em 30/07/2024, condenando a ré à devolução do valor pago pelo autor de forma simples, além de condenação em indenização por danos morais, arbitrados em R\$ 8.000,00. Pela sucumbência, as partes foram condenadas ao pagamento das custas e despesas na proporção de 20% para o autor e 80% para a ré, condenados, ainda, reciprocamente, ao pagamento de honorários advocatícios de sucumbência, arbitrados em 15% do proveito econômico (art. 85, §2º, CPC).

Apela a instituição financeira requerida BANCO BRADESCO SA (fls. 171/195), a sustentar, em apertada síntese, o seguinte: **a)** que é parte ilegítima para figurar no polo passivo da demanda, já que não pode ser responsabilizada pela conduta dos fraudadores; **b)** que jamais compartilhou os dados pessoais de seus clientes, agindo em estrita observância da LGPD; **c)** o caso revela a existência de excludente do dever de indenizar, porquanto inexistiu falha na prestação dos serviços, sendo que o infortúnio é externo, consistente na simulação de contato legítimo com o cliente, destacando que a transação questionada foi realizada mediante a utilização de cartão com chip e senha; **d)** o autor não se desincumbiu de comprovar os fatos constitutivos de seu direito (art. 373, I, CPC); **e)** em caráter subsidiário, pede o reconhecimento da existência de culpa concorrente do autor; **f)** não era o caso de sua condenação em indenização por danos morais, ausentes na espécie. Subsidiariamente, pede a redução do montante indenizatório.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
23ª Câmara de Direito Privado

Recurso tempestivo e adequadamente preparado (fls. 196).

Contrarrazões às fls. 205/210.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

**É o relatório.**

**VOTO.**

Inicialmente, **AFASTO** a preliminar de ilegitimidade passiva aventada pela apelante.

As partes mantêm vínculo contratual por meio do qual o banco se compromete a administrar a conta de titularidade de seus clientes, na qual estes aportam e mantêm quantias em dinheiro. E, à evidência, a prestação dos serviços em questão pressupõe a realização das transações em ambiente seguro.

Assim, imputando à parte demandada falha neste quesito, sobressai a sua legitimidade para figurar no polo passivo da presente demanda.

Ademais, a preliminar de ilegitimidade passiva sequer foi aventada ao douto juízo de primeiro grau, o que, em tese, mesmo que se trate de matéria de ordem pública, impediria a apreciação por este Colegiado, sob pena de supressão de instância.

Ultrapassada a questão preambular, passa-se à análise do mérito.

O recurso não comporta provimento.

Segundo consta dos autos, em 30/07/2024, o autor



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
23ª Câmara de Direito Privado

teria sido contatado pela central de atendimento bancária, questionado sobre uma compra realizada em estabelecimento físico, indicando desconhecer a transação. Outrossim, o autor fora informado que havia sido emitida uma segunda via do cartão, em endereço distinto do seu, em que pese não ter realizado nenhuma solicitação nesse sentido. Na ocasião, o cartão fora bloqueado, sendo emitido um novo e enviado ao autor. Ao receber a fatura para pagamento, deparou-se com uma compra não reconhecida, no estabelecimento “ATACADÃO”, no valor de R\$ 8.521,20. Busca, portanto, por meio da presente ação, o reconhecimento de inexistência da dívida, além de indenização.

Pois bem.

É certo que, sendo o requerente destinatário final dos serviços prestados pela ré, a relação jurídica existente é de consumo, a atrair a incidência do Código de Defesa do Consumidor, com as garantias inerentes à referida norma, cabendo à requerida a observância do disposto no art. 6º, V, do mencionado diploma legal, concernente à prevenção de danos, sem se olvidar da segurança que é imprescindível nesse tipo de relação jurídica.

O C. STJ já afiançou a responsabilidade de instituições financeiras por fraudes perpetradas por terceiros, cabendo destacar o quanto decidido no julgado cuja ementa ora se transcreve:

*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.*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
23ª Câmara de Direito Privado

*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 1199782/PR, Rel. Min. LUIS FELIPE SALOMÃO, 2ª Seção, DJe 12/09/2011).

No mesmo esteio, aplicável à hipótese a Súmula nº 479 do C. STJ, que reza: *“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”* não procedendo a alegação de se tratar de fortuito externo.

As circunstâncias narradas na exordial, incontroversas nos autos, evidenciam falha a prestação do serviço, verificada mediante culpa, na modalidade da negligência (art. 186, CC). Além disso, a responsabilidade é objetiva, à luz do disposto no art. 14, §1º, da Lei 8.078/90, que preconiza: *“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. §1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar.”*

Deste modo, as alegações de que o banco apelante não participou da fraude se mostram irrelevantes.

A análise das circunstâncias aqui descritas revela que, houvesse postura diligente, os danos poderiam ter sido evitados, em especial considerando-se que o autor não foi comunicado pela apelante



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
23ª Câmara de Direito Privado

acerca do pedido de emissão de novo cartão, em endereço distinto do seu. Realmente, um simples aviso, via SMS, como usualmente é feito pelas instituições financeiras, teria evitado os prejuízos causados ao autor.

Não se olvide que, para a aplicação do golpe, os fraudadores continham informações cadastrais e pessoais do requerente, de cunho confidencial, a evidenciar que também houve falha quanto a este aspecto, atraindo a aplicação da Súmula 479 do STJ, segundo o qual *“A instituição financeira responde pelo defeito na prestação de serviço consistente no tratamento indevido de dados pessoais bancários, quando tais informações são utilizadas por estelionatário para facilitar a aplicação de golpe em desfavor do consumidor”*.

Nada obstante tais considerações, a requerida limitou-se a fiar-se na tese de que seu sistema é seguro, insuscetível de fraudes, e que as operações teriam sido realizadas pelo autor ou por terceiros, mediante senha e uso de cartão com chip.

O fato é que, diante da inversão do ônus da prova, incumbia ao banco réu, aqui apelante, provar o fato modificativo do direito do autor, qual seja, que as transações teriam sido viabilizadas por meio do chamado golpe do falso funcionário ou da falta central de atendimento, e que o requerente teria agido com culpa exclusiva ao fornecer os dados de sua conta e senha eletrônica. Desse ônus, todavia, o banco-réu não se desincumbiu.

Tampouco convence o argumento de que o uso do chip implicaria, por si só, presunção absoluta de legitimidade da transação. Ainda que o sistema com chip e senha aumente o nível de



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
23ª Câmara de Direito Privado

segurança das operações bancárias, não é admissível que essa tecnologia se converta, na prática, em instrumento de blindagem contra qualquer hipótese de responsabilidade civil, sobretudo quando, como no caso dos autos, o consumidor não foi avisado acerca da emissão de novo cartão, em endereço distinto daquele relativo ao seu cadastro original.

Não se pode olvidar que a gestão de riscos operacionais integra a atividade bancária, que é exercida em ambiente regulado e mediante remuneração por parte do cliente. O contrato celebrado com o correntista impõe à instituição financeira o dever de diligência e comunicação eficaz, que se revela ainda mais necessário diante da emissão de novo cartão, como se deu no caso em apreço. Conferir efeito absoluto à presunção de autenticidade decorrente do chip e da senha, como se incontestável fosse, equivale a esvaziar por completo a função protetiva do Código de Defesa do Consumidor, ao mesmo tempo em que se ignora a falha essencial na contenção da cadeia de eventos que resultaram no infortúnio ocorrido.

Como bem ponderou a douta magistrada de primeiro grau, *“Ora, diante desses argumentos não contrariados pelo Banco, não resta a menor dúvida de que houve sim, não só vazamento de dados do autor, como também falha na prestação de serviços pelo réu, em emitir cartão físico a terceiros, em endereço diverso, tanto que houve necessidade do cartão ser bloqueado, com recebimento de SMS pelo autor, enviado pelo Banco”* (fls. 164).

Nesse sentido, precedente deste E. Tribunal:

*APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE CONTRATO DE EMPRÉSTIMO C/C PEDIDO INDENIZATÓRIO. Sentença de procedência. 1.*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
23ª Câmara de Direito Privado

*Autora que alega não ter realizado a contratação de empréstimo seguida de transferência de valores a terceiro. Afirma que foi vítima do Golpe da Central de Atendimento. 2. Falha de segurança. Ônus da prova que cabia banco requerido, que não comprovou a inequívoca segurança relativa às operações financeiras realizadas na conta digital da autora. Artigo 373, II, do CPC. 3. Transações que não se adequam ao perfil da consumidora. Aplicação do Enunciado 14 da Seção de Direito Privado do TJSP e da Súmula 479 do E.STJ, segundo a qual as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos causados aos clientes em decorrência de fraude. 4. Danos morais. Ocorrência. Apesar da lavratura de B.O. e da solicitação de cancelamento da contratação, o banco requerido manteve o empréstimo em vigência. Indenização arbitrada em R\$ 5.000,00. Reforma da r. sentença. Recurso provido. (Apelação Cível nº 1012630-57.2023.8.26.0037; Relator ROBERTO MAC CRACKEN; 22ª Câmara de Direito Privado; j: 27/03/2024 – destaques deste Relator)*

Daí porque descabe falar em culpa concorrente do autor, sendo o caso de rejeitar-se, também, o pedido subsidiário formulado nesse sentido.

Em relação aos danos morais, a situação vivenciada pelo autor ultrapassa o mero aborrecimento cotidiano, existindo comprovação nos autos (fls. 21/26) de que, a despeito dos inúmeros e demorados contatos junto à apelante, a impugnação da transação não foi suficiente para fazer cessar a exigência do pagamento da quantia indevida pelo autor.

No tocante ao *quantum* fixado a título de indenização, é cediço que, para fixação do valor, deve o juiz levar em consideração, além dos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, a extensão do dano, as condições econômicas das partes e o grau de culpa do infrator, conforme exegese dos artigos 944 e 945 do Código Civil.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
*23ª Câmara de Direito Privado*

No caso em apreço, atento às circunstâncias e consequências do ato ilícito e ao defeito dos serviços prestados, aos critérios punitivo e compensatório, à capacidade econômica das partes, aos princípios da proporcionalidade e da proibição do enriquecimento sem causa, mostra-se condizente e razoável a manutenção do valor arbitrado na origem (R\$8.000,00).

Não havendo, destarte, elementos suficientes para infirmar a sentença recorrida, de rigor a sua manutenção, inclusive pelos seus próprios e jurídicos fundamentos.

Por força de sucumbência, e tendo em conta os critérios previstos no art. 85, §2º, do CPC, majoro os honorários nesta fase recursal (art. 85, §11, do CPC), em favor do patrono do autor, de 15% para 20% do proveito econômico.

Posto isso e considerando todo o mais que dos autos consta, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso

**JORGE TOSTA**  
*Relator*