



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000038509**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1015808-31.2024.8.26.0020, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO BRADESCO S.A, é apelado ODAIR MARCELLINO (JUSTIÇA GRATUITA).

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 19ª 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 RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI (Presidente sem voto), SIDNEY BRAGA E JOÃO CAMILLO DE ALMEIDA PRADO COSTA.

São Paulo, 2 de fevereiro de 2026.

**JAIRO BRAZIL**  
**Relator(a)**  
Assinatura Eletrônica



**19ª Câmara de Direito Privado**  
**Apelação nº 1015808-31.2024.8.26.0020**  
**Comarca: São Paulo**  
**Apelante: Banco Bradesco S.A.**  
**Apelado: Odair Marcellino (Justiça Gratuita)**  
**Voto nº 31.761**

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAL. Transações bancárias não reconhecidas pelo autor. Responsabilidade objetiva do réu. Inteligência do artigo 186, do Código Civil, e artigo 14, do Código de Defesa do Consumidor e, ainda, da súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça. Transações que fogem ao perfil do cliente. Má prestação dos serviços bancários. Débito inexigível. Fraude constatada. Teoria do risco da atividade. DANO MORAL. Configuração. Desconto de quantia elevada em conta da autor e negativas de ressarcimento de forma administrativa. Responsabilidade objetiva da instituição financeira. Dano “in re ipsa”. “Quantum” indenizatório corretamente estipulado. Sentença mantida. Apelação improvida.

### **Vistos.**

Ação de indenização por danos materiais e moral, ante transações bancárias fraudulentas.

Em resposta, a instituição financeira sustentou que as operações foram realizadas com o cartão e senha do autor. Afirmou não ter responsabilidade pelo ocorrido. Sustentou que não

ocorreu qualquer dano passível de indenização.

O juízo *a quo* julgou procedente a ação, por sentença prolatada pela MM. Juíza Daiane Thaís Souto Oliva de Souza para a) DECLARAR a nulidade dos contratos de nº. 508506744, 508532015 e 508536137 efetuados em nome do autor junto ao banco réu, bem como DECLARAR a inexigibilidade de todos os débitos a eles relacionados; b) CONDENAR o banco réu à restituição, de forma simples, dos valores indevidamente debitados em sua conta corrente em razão dos contratos de empréstimos, corrigidos monetariamente pela tabela prática do TJSP a partir de cada desembolso e com juros, desde cada cobrança indevida; c) CONDENAR o banco réu ao pagamento de indenização por danos morais, arbitrado em R\$10.000,00 (dez mil reais), quantia a ser atualizada monetariamente pela Tabela Prática do TJ/SP a partir desta data (Súmula 362, do STJ), com juros moratórios, calculados a partir da citação. Condenado o banco ao pagamento de custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios fixados em 15% sobre o valor da condenação.

Inconformado, apela o réu, a pedir a reforma da sentença. Alega, a exclusão da sua responsabilidade, vez que as diversas transações foram realizadas com o cartão e senha do autor. Nega qualquer falha na prestação do serviço ou prática de ato ilícito. Impugna a configuração da responsabilidade objetiva por ser caso fortuito. Insiste na culpa exclusiva da vítima e de terceiro. Rechaça a condenação da indenização por dano moral.

Apelo tempestivo e preparado.

Contrarrazões às folhas 189/196.

**É o relatório.**

A apelação não merece provimento.

Incontrovertida a ocorrência de transações bancárias fraudulentas na conta do autor, pois totalmente fora do seu

perfil.

Ademais, foram realizadas na mesma data, culminando na transferência para contas de terceiros da quase totalidade dos empréstimos realizados.

E, como bem ressaltou o D. Juízo *a quo*:

*“No caso em comento, não foi apresentado qualquer contrato, tampouco histórico sistemático que demonstrasse como os empréstimos foram contraidos ou que o autor, de fato, os tenha realizado. Ainda que o réu mencione a impossibilidade de apresentação de documento, tal prova seria essencial para demonstrar a regularidade da contratação.*”

*Pelos elementos contidos nos autos, bem como pelas próprias alegações do banco réu, resta incontroverso que a parte autora foi vítima de golpe. Conforme consta à fl. 15, os empréstimos foram realizados de maneira sequenciada, em 23 e 28 de agosto de 2024. Além disso, o extrato apresentado pelo réu às fls. 116/125 demonstra que logo após terem sido creditados os valores dos empréstimos em conta, foram efetuados pagamentos e transferências via PIX para a mesma destinatária.”*

O caso revela evidente falha na prestação dos serviços e configura fortuito interno.

Atualmente, é cada vez mais comum a necessidade / dever de utilização do sistema bancário apenas por meio eletrônico, seja via site em computador, seja por meio de aplicativos disponibilizado pelos bancos para utilização nos *smartphones*.

Destarte, é dever das instituições financeiras manter o ambiente digital seguro, de modo que somente o cliente cadastrado possa acessar sua conta e realizar transações.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Cabia ao réu o dever de checar a regularidade das operações, mas nada fez nesse sentido.

Assim, patente a culpa do apelante por negligência, nos termos do disposto no artigo 186 do Código Civil, e de acordo com a 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”.*

O sistema de detecção de fraude da instituição deveria ser acionado automaticamente, a impedir que as operações se ultimassem; contudo, a ré falhou no seu dever de segurança.

Não houve qualquer contribuição da parte autora para o desencadeamento dos fatos, vez que agiu de forma ágil e eficaz para o bloqueio do aparelho.

Descabido, portanto, o reconhecimento de culpa exclusiva do consumidor com o intuito de afastar a responsabilidade da cooperativa, que no caso é objetiva, à luz do disposto no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor.

A atuação de fraudadores dos sistemas bancários nos dias de hoje tornou-se rotina e os sistemas de segurança das instituições financeiras não são infalíveis, muito pelo contrário.

Há fraudadores e quadrilhas especializadas para tais objetivos.

A responsabilidade pela segurança nas operações bancárias e no combate às fraudes respectivas decorre da teoria do risco da atividade exercida pela ré.

Cabem aos bancos e instituições similares



investir em sistemas que rapidamente impeçam tais práticas. Tecnologia e numerário para tanto certamente dispõem.

De rigor assim, a declaração de inexigibilidade dos débitos, conforme determinado na r. sentença.

No que tange ao dano moral, inegável que a parte autora sofreu um abalo psicológico de razoáveis proporções, ao se deparar com a ausência de tão vultosa quantia, indevidamente retirada de sua conta,, mediante transferências diversas.

A hipótese em questão não se trata de mero aborrecimento ou simples dissabor, mas sim de inegável dano, caracterizador de prejuízo moral, que no caso é *in re ipsa*, de modo a tornar desnecessária a demonstração de prejuízos, no que tange ao dano moral experimentado.

Destarte, evidenciado os transtornos ocorridos, é evidente que a instituição financeira foi displicente e é a única responsável por assim proceder.

Tal entendimento decorre da teoria do risco da atividade.

No que toca ao valor fixado a título de indenização, nenhum reparo há a ser feito.

A quantia arbitrada em R\$ 10.000,00 (dez mil reais) proporciona justa indenização pelo mal sofrido, porém sem se tornar fonte de enriquecimento ilícito.

Não se olvide que a reparação do dano extrapatrimonial tem dupla função: compensatória, para amenizar o desconforto gerado no íntimo dos lesados, e punitiva, para o fim de dissuadir a empresa lesante de reiterar a prática comercial abusiva.

A r. sentença equacionou corretamente a questão.

A propósito:

*“Responsabilidade civil. Bancário. Ação de restituição de valores. Roubo de aparelho celular. Terceiro que se utiliza indevidamente de aplicativo instalado no telefone, para transferir valores da conta bancária do proprietário assaltado. Responsabilidade da instituição financeira caracterizada. Falha da prestação do serviço, a constituir fortuito interno, pois se o banco se utiliza de métodos informatizados (não presenciais) para suas operações, como os APPs (aplicativos) em celulares, que constituem interface entre cliente e agência virtual, até como forma de diminuir custos e enfrentar a concorrência de outros bancos, deve manter o ambiente digital seguro, de modo que somente o usuário cadastrado tenha acesso à conta, ainda que o aparelho seja furtado, roubado ou de qualquer modo extraviado. Aplicação da Súmula 479 do STJ. Recurso desprovido.” (TJSP, 15ª Câmara de Direito Privado, Apelação Cível 1025882-74.2019.8.26.0100, Rel. Des. Elói Estevão Troly, j. 10/02/2020).*

*“Civil. Consumidor. Ação de restituição de valores. Sentença de procedência. Pretensão à reforma. Autor que impugnou as transações financeiras realizadas no dia 22 de outubro de 2018, em sua conta bancária, a partir do furto de seu celular através do aplicativo instalado no aparelho. Recusa da instituição financeira ao argumento de que as transações foram validadas com senha pessoal do aparelho. Elementos dos autos que amparam a pretensão autoral. Responsabilidade objetiva. Incidência da Súmula n. 479 do C. Superior Tribunal de Justiça. Devolução dos valores que se impunha. Precedentes deste E. Tribunal de Justiça. RECURSO DESPROVIDO.” (TJSP, 19ª Câmara de Direito Privado, Apelação Cível 1117046-57.2018.8.26.0100, Rel. Des. Mourão Neto, j. 16/03/2021).*

*“APELAÇÃO - AÇÃO DECLARATÓRIA*

*C/C REPETIÇÃO DE INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - MOVIMENTAÇÕES EM CONTA CORRENTE NÃO RECONHECIDAS - SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA - RECURSO - FURTO DE TELEFONE CELULAR - EMPRÉSTIMO, TRANSFERÊNCIA BANCÁRIA E PAGAMENTO REALIZADOS POR FRAUDADOR - BANCO QUE AFIRMA O FORNECIMENTO DE DADOS A TERCEIROS UMA VEZ QUE A OPERAÇÃO OCORREU MEDIANTE DIGITAÇÃO DE SENHA E INFORMAÇÃO DO DISPOSITIVO TOKEN – TESE DA INFALIBILIDADE DO SISTEMA DESCARTADA - SÚMULA Nº 479/STJ - **DANOS MORAIS - SITUAÇÃO QUE PODERIA CARACTERIZAR SIMPLES ABORRECIMENTO COTIDIANO - NEGATIVA DE CANCELAMENTO ADMINISTRATIVO DAS OPERAÇÕES BANCÁRIAS – INSTITUIÇÃO FINANCEIRA QUE NÃO PROCUROU SOLUCIONAR A FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO - MAXIMIZAÇÃO DO SOFRIMENTO E ANGÚSTIA DA CONSUMIDORA - ELEVÇÃO DO DANO A PATAMAR INDENIZÁVEL - REPARAÇÃO REDUZIDA PARA R\$ 10.000,00, VALOR QUE BEM EQUACIONA O ABALO SOFRIDO, O CARÁTER PEDAGÓGICO E A VEDAÇÃO AO ENRIQUECIMENTO ILÍCITO, ATENTO AOS PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E DA PROPORCIONALIDADE - ÔNUS SUCUMBENCIAIS MANTIDOS - SÚMULA Nº 326/STJ - RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.**” (TJSP, 14ª Câmara de Direito Privado, Apelação Cível 1009314-02.2018.8.26.0008, Rel. Des. Carlos Abrão, j. 12/12/2018, g.n.).*

*“DANOS MORAIS E MATERIAIS - Furto de celular - Operações bancárias via internet não reconhecidas – Improcedência - Inconformismo - Relação de consumo Inversão do ônus da prova - Responsabilidade objetiva - Requerido que exerce atividade lucrativa e assume os riscos pelos danos provocados por tais atividades - Operações realizadas via internet com uso de telefone celular furtado - Golpistas que acessaram a conta bancária do autor, mesmo sem acesso a senha de uso pessoal - Falha na prestação de serviço reconhecida - Devolução de valores e cancelamento de contratos firmados em nome*

*do autor - Dano moral caracterizado Indenização pleiteada que se mostra excessiva - Indenização fixada em R\$ 5.000,00, que se mostra compatível com o erro e suficiente para inibir novos ilícitos - Descabimento de cobrança de honorários contratuais firmado entre o autor e seu patrono - Ação que deve ser julgada parcialmente procedente - Sucumbência recíproca - Sentença parcialmente reformada - Recurso parcialmente provido.” (TJSP, 14ª Câmara de Direito Privado, Apelação Cível 1009314-02.2018.8.26.0008, Rel. Des. Carlos Abrão, j. 12/12/2018).*

No tocante ao arbitramento de honorários advocatícios recursais, o C. Superior Tribunal de Justiça tem decidido:

*“(...) 5. É devida a majoração da verba honorária sucumbencial, na forma do art. 85, § 11, do CPC/2015, quando estiverem presentes os seguintes requisitos, simultaneamente: a) decisão recorrida publicada a partir de 18.3.2016, quando entrou em vigor o novo Código de Processo Civil; b) recurso não conhecido integralmente ou desprovido, monocraticamente ou pelo órgão colegiado competente; e c) condenação em honorários advocatícios desde a origem no feito em que interposto o recurso (...)” (STJ, 2ª Seção, AgInt nos Embargos de Divergência em REsp nº 1.539.725-DF, Rel. Min. Antonio Carlos Ferreira, j. em 09/08/2017).*

*“(...) I - Para fins de arbitramento de honorários advocatícios recursais, previstos no § 11 do art. 85 do CPC de 2015, é necessário o preenchimento cumulativo dos seguintes requisitos: 1. Direito Intertemporal: deve haver incidência imediata, ao processo em curso, da norma do art. 85, § 11, do CPC de 2015, observada a data em que o ato processual de recorrer tem seu nascedouro, ou seja, a publicação da decisão recorrida, nos termos do Enunciado 7 do Plenário do STJ: “Somente nos recursos interpostos contra decisão publicada a partir de 18 de março de 2016, será possível o arbitramento de honorários sucumbenciais recursais, na forma do art. 85, § 11, do novo CPC”; 2. o não conhecimento integral ou o improvido do recurso pelo Relator,*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*monocraticamente, ou pelo órgão colegiado competente; 3. a verba honorária sucumbencial deve ser devida desde a origem no feito em que interposto o recurso; 4. não haverá majoração de honorários no julgamento de agravo interno e de embargos de declaração oferecidos pela parte que teve seu recurso não conhecido integralmente ou não provido; 5. não terem sido atingidos na origem os limites previstos nos §§ 2º e 3º do art. 85 do Código de Processo Civil de 2015, para cada fase do processo; 6. não é exigível a comprovação de trabalho adicional do advogado do recorrido no grau recursal, tratando-se apenas de critério de quantificação da verba (...)” (STJ, 3ª Turma, Edcl no AgInt do REsp nº 1.573.573-RJ, Rel. Min. Marco Aurélio Bellizze, j. em 04/04/2017).*

Destarte, nos termos do entendimento preconizado pela E. Corte Superior, majoro a verba honorária para 17,5% sobre o valor da condenação.

Diante do exposto, nega-se provimento ao recurso.

**Jairo Brazil**  
**Relator**