



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000033422

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1015861-84.2025.8.26.0405, da Comarca de Osasco, em que são apelantes/apelados BANCO BRADESCO S/A e NEXT TECNOLOGIA E SERVICOS DIGITAIS S.A., é apelado/apelante FRANCISCO GONÇALVES (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VIII (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso do autor, prejudicado o do réu. V. U.**, de conformidade com o voto da relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ROBERTO MAIA (Presidente sem voto), LUIZ FERNANDO CARDOSO DAL POZ E DANIEL ISSLER.

São Paulo, 30 de janeiro de 2026.

MÔNICA SOARES MACHADO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Voto nº 7018/25

APELAÇÃO. SERVIÇOS BANCÁRIOS. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C.C REPARAÇÃO POR DANOS MORAIS. TRANSAÇÕES NÃO RECONHECIDAS. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. RECURSO DA AUTORA PARCIALMENTE PROVIDO. RECURSO DOS RÉUS DESPROVIDO.

I. CASO EM EXAME – Apelação dos réus contra sentença que julgou parcialmente procedente a ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. danos morais, condenando-os solidariamente à restituição dos valores transferidos, manutenção do limite do cheque especial do autor na data da fraude e baixa da negativação. Sustentam a validade das operações, alegando uso das credenciais do autor e culpa exclusiva da vítima ou de terceiros, requerendo improcedência dos pedidos. O autor, por sua vez, insurge-se pretendendo o reconhecimento de danos morais pela negativação indevida, pleiteando indenização de R\$ 15.000,00, requerendo, ainda, a fixação dos honorários pelo valor da condenação e o afastamento da sucumbência recíproca.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO – Consiste em verificar: 1. A regularidade das transferências realizadas; 2. A responsabilidade das instituições financeiras por danos decorrentes de fraude; 3. A ocorrência e extensão dos danos morais; 4. A forma de arbitramento e distribuição dos honorários sucumbenciais.

III. RAZÕES DE DECIDIR – Ausência de prova da regularidade das operações – Transações realizadas pelo serviço "transf fone fácil pers" – Necessária informação da agência, conta e senha de 4 dígitos bem como posição da chave de segurança ou uso do *token* no celular para confirmação - Possível ocorrência de golpe envolvendo engenharia social - Todavia, ausente áudio das ligações do fone fácil - Prova suficiente a afastar a arguição de invalidade - Banco Bradesco não comprovou a autoria das transferências – Telas sistêmicas insuficientes como prova - Transações destoaram do perfil do consumidor - Bloqueio preventivo não realizado - Negligência do Banco Next, que hospeda conta utilizada pelo fraudador - Afronta às Resoluções BACEN nº 4.753/2019 e nº 96/2021 - Ônus probatório descumprido pelos réus - Ausência, ainda, da adoção de mecanismos de prevenção de fraudes - Caracterizada falha na prestação do serviço - Responsabilidade objetiva das instituições financeiras - Aplicação da Súmula nº 479 do STJ - Negativação indevida - Dano moral *in re ipsa* configurado - *Quantum* indenizatório fixado em R\$ 5.000,00 – Afastada a sucumbência recíproca – Honorários devidos pelos réus - Majorados para 13% sobre o valor da condenação.

IV. DISPOSITIVO E TESE: Recurso dos réus desprovido.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Recurso do autor parcialmente provido para condenar os réus ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00 e ajustar a verba honorária sobre o valor da condenação, afastando a sucumbência recíproca.

Teses de julgamento: 1. Instituições financeiras respondem objetivamente por falhas na segurança das operações. 2. Abertura de conta corrente sem a devida cautela contribuiu para o sucesso da fraude. 3. Negativação indevida decorrente de débito inexigível configura dano moral presumido. 4. Honorários advocatícios devem incidir sobre o valor da condenação.

Legislação Citada: Art. 6º e 14, § 3º, inciso II do CDC. Art. 85, § 2º do CPC.

Jurisprudência Citada: Súmula 479 e Temas 1059 e 1076 do STJ; TJSP; Apelação Cível 1004362-53.2024.8.26.0045; Rel. Gilberto Franceschini; Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); j. 24/11/2025. TJSP; Apelação Cível 1001941-96.2024.8.26.0625; Rel. Paulo Sergio Mangerona; Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); j. 04/07/2025.

Vistos.

Trata-se de ação de inexigibilidade de débito c.c. reparação por danos morais, julgada parcialmente procedente pela r. sentença de fls. 301/307, com condenação solidária dos réus à restituição dos valores transferidos, com a manutenção do limite do cheque especial do autor conforme a data da fraude, bem como determinou a baixa da negativação indevida nos órgãos de proteção ao crédito, sentença cujo relatório adoto.

Recursos de ambas as partes tempestivos, estando o do réu bem preparado, enquanto no recurso do autor não houve recolhimento do preparo, ante a gratuidade deferida (fl. 169).

Em apelação, os réus sustentam a validade das transferências realizadas, sob argumento de que teriam sido realizadas com as credenciais do autor, negando a existência de ato ilícito por parte das instituições financeiras e suscitando culpa exclusiva do autor e de terceiros, a afastar sua responsabilidade. Requerem, por fim, a reforma da sentença com o julgamento de improcedência dos pedidos.

Por sua vez, o autor se insurge contra a sentença em relação aos danos morais, em razão da ocorrência de fraude bancária e negativação indevida. Sustenta, ainda, erro na fixação dos honorários, argumentando que deveriam incidir sobre o valor da condenação, e ser indevida a sucumbência recíproca, aduzindo ter obtido êxito na quase totalidade dos pedidos. Por fim, requer a condenação dos réus ao pagamento de R\$ 15.000,00 por danos morais e a correta fixação da verba honorária.

Contrarrazões do autor em fls. 339/341, e, dos réus, em fls. 342/348, sem preliminares.

É o relatório.

Voto.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Cinge-se a controvérsia à regularidade das transações efetuadas da conta do autor para terceiro, bem como à ocorrência de danos morais indenizáveis e à verificação da correção quanto à fixação de honorários sucumbenciais.

A irresignação recursal dos réus não prospera, enquanto a do autor comporta parcial provimento.

No caso, o autor notou terem sido feitas de sua conta perante o Banco Bradesco três transferências, sem sua anuência, nos valores de R\$ 500,00, R\$ 1.000,00 e R\$ 2.500,00, no dia 27/12/24, realizadas por meio da funcionalidade “Transf Fone Fácil Pers”, para conta vinculada a terceiro desconhecido, hospedada pelo Banco Next.

Desconhecendo as operações e o titular da conta receptora dos valores, o autor lavrou boletim de ocorrência (fl. 21) e registrou reclamação no Procon (fl. 168), pela qual obteve resposta negativa do Banco Bradesco sobre o reembolso dos valores e retorno do cheque especial, parcialmente utilizado nas transações, ao status anterior à fraude.

Para realização dessas operações visualizadas à fl. 282, altamente sugestivas de golpe de engenharia social pois não prescindem da informação da agência, conta e senha de 4 dígitos e, em algumas operações, a posição da chave de segurança ou uso do token no celular com vista à conformação da operação, o que se exigia dos réus é que trouxessem aos autos os áudios dessas três operações sequenciais, com transferência de valores na mesma data e que escapam ao perfil do autor de consumidor do serviço, mas essa prova não foi produzida, limitando-se os réus à juntada das telas sistêmicas, que, em razão da pertinência de inversão da prova do ônus da regularidade das operações, apontam para responsabilização dos réus.

Afinal, nesse contexto processual, os réus não se desincumbiram do ônus de demonstrar a autoria e regularidade das transferências impugnadas. A ausência de prova idônea que vincule o autor à realização das operações, aliada à falta de evidências quanto à adoção de medidas eficazes para a prevenção de fraudes, evidencia falha na prestação do serviço, nos termos (Art. 14 do CDC).

Isso porque, em relação típica de consumo, é dever das instituições bancárias manter sistemas e procedimentos capazes de detectar e bloquear transações que destoem do perfil de uso do serviço pelo cliente, com o objetivo de prevenir fraudes e assegurar a proteção do consumidor.

Cuidando-se de responsabilidade objetiva, é das instituições financeiras o ônus de comprovar a ausência de falha na prestação do serviço ao consumidor ou a culpa exclusiva da vítima ou de terceiros (artigos 6º e 14, § 3º, II do Código de Defesa do Consumidor), tendo ambas claudicado em tal mister.

Nesse contexto, é pacífica a responsabilidade do Banco Next, destinatário das transferências, em razão da negligência no cumprimento das Resoluções BACEN nº 4.753/2019 e nº 96/2021, a lhe impor regras rígidas para a abertura e manutenção de contas bancárias, reforçando a responsabilidade desse corréu, que permitiu abertura e manutenção da conta pelo fraudador.

Destarte, tal responsabilização decorre da falha na prestação do serviço, especialmente no que se refere à falta de rigor na abertura de contas digitais, tornando possível o uso inadequado delas por fraudadores na aplicação de golpes.

Por sua vez, o Banco Bradesco não logrou êxito em comprovar terem sido feitas pelo autor as transferências impugnadas, não bastando para

tanto a exibição de telas sistêmicas relativas ao histórico de alteração de senhas. Ademais, por comezinho princípio de direito, não se pode exigir do autor a produção de qualquer prova negativa, vale dizer, de que as transações não foram por ele realizadas.

Ainda, os lançamentos em valores elevados, realizados em sequência e por meio da funcionalidade “Fone Fácil”, nunca usada pelo autor, destoam de seu perfil de consumo e demonstravam a provável ocorrência de fraude, a ensejar atitude pronta do corréu, de bloqueio para fim de averiguação da veracidade da conduta, no que falhou.

Reforça a responsabilidade objetiva das instituições financeiras pelos danos decorrentes de falhas na segurança das operações a jurisprudência consolidada, consubstanciada na Súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça, a impor o dever de implemento dos mecanismos eficazes de proteção e controle para evitar fraudes de sorte que não ganha coros nos autos a pretensão recursal dos réus de afastar a responsabilidade sob a alegação de culpa exclusiva da vítima ou de terceiros, porque evidenciada falha na prestação do serviço.

Destarte, razões recursais assaz convincentes não se produziram com potencial de alterar a conclusão esposada em primeiro grau quanto à responsabilidade dos réus pelo ressarcimento dos danos materiais decorrentes da fraude.

De outra banda, quanto ao recurso do autor, sem provas da regularidade da cobrança, não se justifica o apontamento restritivo em seu nome na medida em que a jurisprudência é pacífica ao reconhecer que, uma vez declarada a inexigibilidade do débito, a inscrição indevida em cadastros de inadimplentes configura, por si só, dano moral presumido, dispensando a necessidade de prova adicional, de modo que deve ser acolhida a pretensão recursal nesse ponto.

Contudo, acerca do arbitramento do valor da reparação, já se assinalou que *“O problema da avaliação da quantia do ressarcimento constitui uma dificuldade comum e geral do dano moral; também se requerem soluções comuns e gerais no que concerne, ao menos, ao esqueleto primário do assunto. Não pode nem deve pretender-se uma concepção matemática totalizadora da questão, o que, além de impossível, prenderia a Justiça em prol de uma cega e inamovível segurança; porém, tampouco a fluidez e arbítrio irrestritos, que significaria uma completa liberdade para fazer justiça, porém a liberdade do naufrago. Por isso, na motivação da sentença, deve especificar claramente quais foram as pautas tomadas em conta para chegar ao montante determinado, as provas que se ponderaram e os precedentes jurisprudenciais, sobre os quais o juiz adaptou a solução ao caso concreto”* (Antonio Jeová dos Santos, Dano moral indenizável, 2ª edição, p. 165/7).

Assim, tendo em vista a condição das partes, natureza da falha e extensão dos danos, entendo como adequada a fixação do valor da reparação por danos morais em R\$ 5.000,00, tratando-se de quantia adequada para compensar a vítima, punir o ofensor e dissuadir novas falhas, sem propiciar enriquecimento indevido. A reparação pecuniária não pode ser fonte de enriquecimento, tampouco inexpressiva (RT 742/320).

No mesmo sentido, seguem as jurisprudências:

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. RECURSO DESPROVIDO. I. Caso em Exame Recurso de apelação interposto por Banco Mercantil do Brasil contra sentença que julgou parcialmente procedente ação indenizatória por

danos materiais e morais ajuizada por Gerson Torralbo Vieira. O banco foi condenado a restituir R\$ 42.000,00 subtraídos indevidamente da conta bancária do autor e a pagar R\$ 5.000,00 por danos morais. II. Questão em Discussão A questão em discussão consiste em analisar: (i) a responsabilidade do réu pelos débitos na conta do autor; (ii) a ocorrência de dano material (iii) se é caso de dano moral. III. Razões de Decidir 3. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor às instituições financeiras, conforme Súmula nº 297 do STJ. 4. A responsabilidade objetiva do banco decorre do risco da atividade, conforme artigo 14 do CDC e Súmula 479 do STJ. 5. O banco não comprovou a segurança das operações financeiras realizadas. Contexto de fraude evidenciado. Estorno de 2 Pix revela que o réu reconheceu sua falha de segurança. 6. Dano moral configurado. IV. Dispositivo e Tese 5. Recurso desprovido. Tese de julgamento: 1. As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes praticadas por terceiros. 2. A responsabilidade do banco é evidenciada pela falha no sistema de segurança que permitiu operações fraudulentas. 3. Dano moral configurado. Legislação Citada: CDC, art. 14 Jurisprudência Citada: STJ, Súmula nº 297 STJ, Súmula nº 479.

(TJSP; Apelação Cível 1004362-53.2024.8.26.0045; Relator (a): Gilberto Franceschini; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Foro de Arujá - 1ª Vara; Data do Julgamento: 24/11/2025; Data de Registro: 24/11/2025)

DIREITO CIVIL E CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. RESPONSABILIDADE CIVIL DE INSTITUIÇÃO FINANCEIRA POR FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. I. Caso em exame Apelação interposta pela autora contra sentença de improcedência que, em ação de responsabilidade civil, buscava o reconhecimento da responsabilidade objetiva do banco-réu e a consequente reparação de danos materiais e morais decorrentes de fraude e movimentações não reconhecidas em sua conta bancária. A sentença julgou improcedente o pedido e condenou a autora ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, fixados em 10% sobre o valor da causa, com extinção do processo com resolução de mérito, nos termos do art. 487, I, do CPC. II. Questão em discussão A questão em discussão consiste em: (i) saber se a instituição financeira responde objetivamente pelos danos materiais decorrentes da fraude perpetrada por terceiro, que resultou em transações não reconhecidas pela autora; e (ii) saber se, diante do constrangimento e dos transtornos vivenciados pela autora, é cabível indenização por danos morais. III. Razões de decidir A relação entre as partes é de consumo, sendo aplicável o Código de Defesa do Consumidor (CDC),

inclusive com inversão do ônus da prova, conforme art. 6º, VIII. A autora foi vítima de fraude, por meio de golpe em que houve realização de transações financeiras não autorizadas em sua conta bancária, o que evidencia falha na segurança do serviço prestado pela instituição financeira. A responsabilidade objetiva da instituição financeira decorre da falha na prestação de serviços e do risco inerente à atividade bancária, nos termos do art. 14, §1º, do CDC, e da Súmula 479 do STJ, que impõe a responsabilidade do banco mesmo em casos de fraude praticada por terceiros. Não configurada culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, a responsabilidade do banco subsiste, impondo-se a restituição dos valores subtraídos (R\$ 9.488,00), corrigidos monetariamente desde o desembolso (Súmula 43 do STJ) e com juros de mora a partir da citação. Reconhecida a ocorrência de dano moral indenizável, diante do prejuízo financeiro e dos transtornos causados à autora, fixando-se a indenização em R\$ 5.000,00, valor apto a atender às funções compensatória e punitiva da reparação. Reformada a sentença para condenar o banco-réu à restituição dos valores subtraídos e ao pagamento de indenização por dano moral, bem como ao pagamento integral das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, fixados em 15% sobre o valor da condenação, conforme Súmula 326 do STJ. IV. Dispositivo e tese Recurso parcialmente provido. Tese de julgamento: "1. A instituição financeira responde objetivamente pelos danos causados ao consumidor decorrentes de fraudes praticadas por terceiros, quando evidenciada falha na segurança do serviço bancário. 2. Fora caracterizado fortuito interno, sendo insuficiente a alegação de culpa exclusiva da vítima para afastar a responsabilidade da instituição financeira. 3. A ocorrência de fraude bancária que causa prejuízo material e transtornos à vítima autoriza a condenação da instituição financeira ao pagamento de indenização por dano moral." Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 6º, VIII, e 14, §1º e §3º; CC, art. 927, parágrafo único; CPC, art. 487, I. Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula 297; STJ, Súmula 479; STJ, Súmula 43; STJ, Súmula 54; TJSP, Apelação Cível nº 1051187-21.2023.8.26.0100, Rel. Des. Elói Estevão Troly, j. 10.02.2025. (TJSP; Apelação Cível 1001941-96.2024.8.26.0625; Relator (a): Paulo Sergio Mangerona; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Taubaté - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 04/07/2025; Data de Registro: 04/07/2025)

Nesse sentir, rejeitam-se as razões recursais dos réus, para manter a sentença quanto à inexigibilidade dos débitos, acolhendo-se parcialmente as razões do autor para reconhecer como devida a reparação por danos morais no importe de R\$ 5.000,00.

Quanto aos honorários, o STJ, ao decidir o tema repetitivo 1076, fixou as seguintes teses:

"Tema nº 1.076 (STJ) - I) A fixação dos honorários por apreciação equitativa não é permitida quando os valores da condenação, da causa ou o proveito econômico da demanda forem elevados. É obrigatória nesses casos a observância dos percentuais previstos nos §§ 2º ou 3º do artigo 85 do CPC - a depender da presença da Fazenda Pública na lide -, os quais serão subsequentemente calculados sobre o valor: (a) da condenação; ou (b) do proveito econômico obtido; ou (c) do valor atualizado da causa. II) Apenas se admite arbitramento de honorários por equidade quando, havendo ou não condenação: (a) o proveito econômico obtido pelo vencedor for inestimável ou irrisório; ou (b) o valor da causa for muito baixo".

Ainda, firmou a seguinte tese em sede do Tema repetitivo 1059:

"A majoração dos honorários de sucumbência prevista no art. 85, § 11, do CPC pressupõe que o recurso tenha sido integralmente desprovido ou não conhecido pelo tribunal, monocraticamente ou pelo órgão colegiado competente. Não se aplica o art. 85, § 11, do CPC em caso de provimento total ou parcial do recurso, ainda que mínima a alteração do resultado do julgamento ou limitada a consectários da condenação".

Inicialmente, cumpre corrigir o percentual de honorários advocatícios fixado pelo juízo *a quo*, que foi arbitrado em 5% para cada parte, para o mínimo legal de 10%, nos termos do artigo 85, §2º, do Código de Processo Civil.

Diante do acolhimento parcial do pedido do autor de reparação por danos morais, sendo vitorioso em todos os pedidos, e do desprovimento do recurso dos réus, impõe-se afastar a sucumbência recíproca anteriormente fixada, pois não subsiste fundamento para sua manutenção.

Assim, a condenação nas verbas de sucumbência deve ser recomposta, de modo que apenas os réus arquem com as custas processuais e honorários advocatícios. Considerando que o valor da condenação não é irrisório, porquanto composto por todos os valores declarados inexigíveis somados aos danos morais, majoro os honorários para 15% sobre o valor da condenação.

Ademais, considera-se prequestionada toda a matéria infraconstitucional e constitucional, sendo desnecessária a indicação expressa aos dispositivos legais, bastando a análise detida das questões postas.

Por fim, observa-se que a insistência pelo inconformismo em embargos de declaração, fora das hipóteses legais ou com efeitos infringentes, ensejará a imposição da multa prevista no Artigo 1.026, § 2º, do Código de Processo Civil.

Posto isso, pelo meu voto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO DO AUTOR e NEGO PROVIMENTO AO RECURSO DOS RÉUS.**

MÔNICA SOARES MACHADO

Relatora



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO