



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000185797

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1018540-46.2023.8.26.0011, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelado GILBERTO AUGUSTO SIQUEIRA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado/apelante BANCO BRADESCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 22ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso da instituição financeira, provido em parte o do correntista. V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores MATHEUS FONTES (Presidente) E CAMPOS MELLO.

São Paulo, 6 de março de 2026.

MARIO SERGIO LEITE

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação nº: 1018540-46.2023.8.26.0011

Apelantes: Gilberto Augusto Siqueira e Banco Bradesco S.A.

Apelados: Banco Bradesco S.A. e Gilberto Augusto Siqueira

Vara de origem: 5ª Vara Cível do Foro Regional XI – Pinheiros/SP

Juiz(a): Larissa Gaspar Tunala

Voto nº 1.327

APELAÇÃO CÍVEL. Responsabilidade civil. Fraude bancária. Abordagem de correntista no interior de agência bancária, em terminal de autoatendimento. Atuação coordenada de terceiros que se passaram por prepostos da instituição financeira. Subtração indevida de valores. Relação de consumo configurada. Responsabilidade objetiva da instituição financeira. Fortuito interno. Súmula 479 do STJ. Culpa exclusiva do correntista não caracterizada. Falha no dever de segurança do serviço evidenciada. Restituição administrativa realizada de forma meramente nominal, sem juros e correção monetária, insuficiente para recompor integralmente o prejuízo. Dever de restituição mantido, com correta composição do valor e abatimento do montante já devolvido. Danos morais configurados. Situação que ultrapassa mero aborrecimento. Violação à segurança, à tranquilidade e à dignidade do consumidor. Dano moral in re ipsa. Indenização fixada em R\$ 5.000,00, em observância aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Recurso da instituição financeira desprovido. Recurso do correntista parcialmente provido. Remanejamento dos ônus sucumbenciais.

Vistos.

Tratam-se de apelações interpostas por Gilberto Augusto Siqueira e pelo Banco Bradesco S.A. contra a r. sentença proferida nos autos da ação de indenização por danos materiais e morais decorrentes de fraude bancária.

A r. sentença julgou parcialmente procedentes os pedidos para condenar a instituição financeira à restituição do valor de R\$ 3.150,00, reconhecido

como indevidamente subtraído, afastando, contudo, a indenização por danos morais. Reconheceu, ainda, a sucumbência recíproca, observada a gratuidade de justiça deferida ao correntista.

Irresignado, Gilberto Augusto Siqueira interpôs apelação sustentando a configuração de dano moral presumido, em razão da falha na prestação do serviço bancário, pugnando pela reforma parcial da sentença para condenação da instituição financeira ao pagamento de indenização extrapatrimonial.

Por sua vez, o Banco Bradesco S.A. também apelou, alegando inexistência de falha na prestação do serviço, culpa exclusiva do correntista ou de terceiro e regularidade das transações, requerendo a reforma da sentença para afastar a condenação por danos materiais, consignando que o valor subtraído já foi restituído ao correntista.

É o relatório.

O recurso do correntista comporta parcial provimento. O recurso da instituição financeira, por sua vez, não comporta provimento.

De proêmio, releva asseverar que a relação jurídica estabelecida entre as partes é, inequivocamente, de consumo, incidindo as disposições do Código de Defesa do Consumidor, nos termos dos artigos 2º e 3º da Lei nº 8.078/90, bem como a responsabilidade objetiva prevista no artigo 14 do referido diploma legal.

Conforme se extrai dos autos, o correntista encontrava-se no interior da agência bancária, utilizando terminal de autoatendimento, quando foi abordado por indivíduo que lhe solicitou a troca de equipamento, sob a justificativa de suposta “manutenção na rede”. Na sequência, tal indivíduo passou a se apossar do cartão da vítima, afirmando que realizaria a operação em outro terminal, ao mesmo tempo em que um segundo agente iniciou conversa, com o nítido propósito de desviar sua atenção.

Ainda que o boletim de ocorrência registre que o cartão foi entregue ao fraudador no contexto da abordagem, tal circunstância não é suficiente para caracterizar culpa exclusiva do correntista. A dinâmica do golpe revela atuação ardisosa de terceiros, que se valeram do ambiente bancário, da aparência de legitimidade do serviço e da inexistência de vigilância eficaz no setor de autoatendimento para induzir o consumidor em erro, circunstância que se insere no risco inerente à atividade desempenhada pela instituição financeira.

O evento danoso ocorreu no interior da agência bancária, em local destinado ao autoatendimento, que constitui verdadeira extensão dos serviços convencionais prestados pela instituição financeira, cuja exploração econômica integra o risco da atividade. A abordagem coordenada por mais de um agente evidencia falha no dever de segurança e vigilância do serviço prestado, razão pela qual a fraude perpetrada por terceiros, nessas condições, configura fortuito interno, inerente à atividade bancária, não sendo apta a afastar a responsabilidade do banco. Incide, portanto, o entendimento consolidado na Súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça, segundo a qual 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 se pode exigir do correntista, em tais circunstâncias, especial desconfiança quanto à identidade de pessoa que, no ambiente bancário, se apresenta como preposto da instituição, sobretudo porque incumbe ao banco adotar medidas eficazes de vigilância, controle e orientação, a fim de impedir a atuação de estelionatários em suas dependências, considerada a vulnerabilidade técnica e informacional do consumidor. Assim, ainda que a instituição financeira sustente que as operações impugnadas decorreram de entrega de cartão e senha a terceiro, tal conduta, na hipótese, não se deu de forma livre e consciente, mas induzida por ardis, em ambiente que deveria oferecer segurança e transmitir confiança ao usuário do serviço. Não procede, portanto, o enquadramento do episódio como fortuito externo ou como resultado exclusivo de comportamento imprudente do correntista, pois a abordagem somente se viabilizou em razão da fragilidade da segurança no setor de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

autoatendimento e da ausência de mecanismos eficazes de contenção e prevenção, caracterizando falha na prestação do serviço.

Cumpre ressaltar, ainda, que incumbia à instituição financeira demonstrar a existência de causa excludente de responsabilidade, ônus do qual não se desincumbiu. Não foram produzidas provas aptas a demonstrar que o correntista agiu de modo voluntário e consciente para viabilizar a fraude, tampouco que o serviço oferecido atendia a padrões adequados de segurança. A ausência de imagens, registros ou qualquer outro elemento que infirmasse a narrativa constante do boletim de ocorrência reforça a conclusão de que a falha se deu no âmbito da própria prestação do serviço.

Também não prospera a alegação do banco no sentido de que a restituição administrativa dos valores subtraídos seria suficiente para afastar ou esvaziar sua responsabilidade.

É certo que consta dos autos que a instituição financeira procedeu à devolução do montante indevidamente debitado da conta do correntista. Todavia, tal restituição ocorreu de forma meramente nominal, desacompanhada da incidência de correção monetária e de juros, o que, por si só, impede o reconhecimento de recomposição integral do patrimônio lesado.

A restituição sem a devida atualização não tem o condão de restabelecer o *status quo ante*, pois desconsidera a perda do poder aquisitivo da moeda no período e o tempo em que o consumidor permaneceu privado de seus recursos, circunstância que configura prejuízo autônomo. Admitir que a simples devolução administrativa, sem encargos, exonere o fornecedor equivaleria a legitimar o repasse ao consumidor dos ônus decorrentes da própria falha na prestação do serviço.

Além disso, a devolução espontânea dos valores não elide o dever de indenizar quando já configurado o ilícito e demonstrados o dano e o nexo causal, especialmente em hipóteses de responsabilidade objetiva, como a dos autos. Trata-se,

quando muito, de providência que deve ser considerada para fins de abatimento, a fim de evitar enriquecimento sem causa, mas jamais como causa de exclusão ou mitigação da responsabilidade do banco.

Assim, correta a condenação à restituição dos valores subtraídos com a devida atualização, devendo apenas ser autorizado, em fase de liquidação, o desconto da quantia já devolvida administrativamente, procedendo-se à correta composição do montante devido, com incidência de correção monetária desde o desembolso e juros moratórios a partir da citação.

Dessa forma, corretamente reconhecida a responsabilidade do banco pelos danos materiais sofridos, não havendo qualquer reparo a ser feito na sentença nesse ponto, razão pela qual o recurso da instituição financeira deve ser integralmente desprovido.

No que se refere aos danos morais, a r. sentença merece reforma.

A situação vivenciada pelo correntista não se subsume à categoria de meros aborrecimentos cotidianos. Conforme consignado, o evento danoso decorreu de fraude praticada no interior da agência bancária, em terminal de autoatendimento disponibilizado pela própria instituição financeira, circunstância que evidencia violação ao dever de segurança que deve nortear a prestação dos serviços bancários.

A subtração indevida de numerário da conta corrente, em ambiente que deveria inspirar confiança e proteção ao consumidor, extrapola o campo do dissabor trivial, atingindo diretamente a esfera da tranquilidade, da segurança e da dignidade do correntista. Não se trata apenas de prejuízo patrimonial, mas de situação que expõe o consumidor a sentimento de vulnerabilidade, insegurança e quebra da legítima expectativa de proteção de seus recursos, bens jurídicos que integram o núcleo dos direitos da personalidade.

Nessas hipóteses, o dano moral decorre do próprio fato ilícito, sendo desnecessária a comprovação de sofrimento psíquico concreto ou de consequências

emocionais específicas. Nesse sentido:

“AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS PATRIMONIAIS E DE COMPENSAÇÃO POR DANOS EXTRAPATRIMONIAIS. FRAUDE OCORRIDA NO INTERIOR DE AGÊNCIA BANCÁRIA. CARTÃO RETIDO NO CAIXA ELETRÔNICO. TERCEIRO QUE SE APRESENTOU E ORIENTOU O CLIENTE A SE UTILIZAR DO APARELHO INSTALADO NA PRÓPRIA AGÊNCIA PARA OBTER ORIENTAÇÃO SOBRE O PROCEDIMENTO. CONSTATAÇÃO POSTERIOR DE SUBTRAÇÃO DE VALORES. INSTITUIÇÃO FINANCEIRA QUE ESPONTANEAMENTE ASSUMIU PARTE DO DESFALQUE. PROCEDÊNCIA PARCIAL DA AÇÃO PARA RESPONSABILIZÁ-LA PELOS VALORES RETIRADOS DA CONTA CORRENTE DO AUTOR. APELAÇÃO DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA IMPROVIDA. APELAÇÃO ADESIVA DO AUTOR PARCIALMENTE PROVIDA PARA IMPUTAR DANOS MORAIS EM DECORRÊNCIA DA SITUAÇÃO A QUE FOI EXPOSTO”. (TJSP; Apelação Cível 1127393-86.2017.8.26.0100; Relator (a): Alberto Gosson; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 29ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/04/2019; Data de Registro: 29/04/2019).

“Apelações Cíveis. Ação declaratória de inexistência de débito c.c. indenização por danos materiais e morais. Sentença de procedência. Inconformismo da ré. Operações não reconhecidas pelo cliente. Movimentação bancária fraudulenta. Teoria do Risco do Negócio. Dever de segurança do serviço. Instituição financeira que, ao disponibilizar o autoatendimento, assume o ônus de zelar por

seu regular funcionamento. Responsabilidade de natureza objetiva. Inteligência do art. 14 do CDC. Ônus do banco de provar que a movimentação foi realizada pelo autor ou por sua culpa exclusiva. Prova não produzida. Declaração de nulidade das contratações. Devolução dos valores indevidamente descontados do autor, inclusive, no curso do feito e restituição de situação anterior à fraude. Invasão da privacidade. Danos morais que atuam in re ipsa. Valor da indenização arbitrado em R\$ 10.000,00. Parâmetro razoável e proporcional. Honorários advocatícios majorados. Art. 85, §11, do CPC. Recurso não provido”. (TJSP; Apelação Cível 1003432-46.2018.8.26.0562; Relator (a): Hélio Nogueira; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santos - 10ª Vara Cível; Data do Julgamento: 01/02/2019; Data de Registro: 01/02/2019).

“REPARAÇÃO DE DANOS MATERIAS E MORAIS. Fraude no interior de agência bancária. "Golpe da troca dos cartões". Saques indevidos. Dever de segurança não observado pela instituição financeira (artigos 8º e 14 do CDC). Ausência de prova de excludente de responsabilidade (art. 14, § 3º, do CDC). Dano material caracterizado, correspondente aos saques indevidamente efetuados. Dano moral in re ipsa. Verba indenizatória fixada em R\$ 10.000,00 (dez mil reais). Razoabilidade e proporcionalidade. Sentença reformada. Recurso provido”. (TJSP; Apelação Cível 1003657-94.2015.8.26.0037; Relator (a): Tasso Duarte de Melo; Órgão Julgador: 22ª Câmara Extraordinária de Direito Privado; Foro de Araraquara - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 15/12/2016; Data de Registro: 15/12/2016).

A distinção entre mero aborrecimento e dano moral indenizável deve

ser feita à luz da gravidade objetiva da conduta e da repercussão do fato na esfera jurídica do ofendido, e não a partir de critérios subjetivos ou minimalistas. A fraude ocorrida em ambiente bancário, com indevida apropriação de valores e necessidade de intervenção policial, ultrapassa em muito os inconvenientes ordinários da vida moderna, configurando ofensa relevante a bem jurídico extrapatrimonial.

Cumprе ressaltar, ainda, que a responsabilidade da instituição financeira não se limita à recomposição do patrimônio material, mas alcança os danos extrapatrimoniais decorrentes da quebra do dever de segurança e da confiança inerente à relação de consumo. A violação da segurança do serviço bancário, por si só, representa afronta à dignidade do consumidor, que confia à instituição financeira a guarda e a administração de seus recursos.

No tocante ao *quantum* indenizatório, a fixação deve observar os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, considerando-se a extensão do dano, a gravidade da conduta, a capacidade econômica das partes e a finalidade pedagógica da indenização, sem perder de vista a vedação ao enriquecimento sem causa.

À vista das particularidades do caso concreto, do contexto em que se deu a fraude e dos parâmetros adotados por esta Corte em situações análogas, revela-se adequada a fixação da indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), quantia que se mostra suficiente para compensar o abalo sofrido pelo correntista e, ao mesmo tempo, para desestimular a reiteração de falhas semelhantes por parte da instituição financeira.

A correção monetária deverá incidir a partir do arbitramento, nos termos da Súmula nº 362 do Superior Tribunal de Justiça, com juros de mora a contar da citação, por se tratar de responsabilidade decorrente de relação contratual.

Daí, em suma, como o correntista sugeriu a fixação da indenização em montante superior, o provimento apenas parcial do recurso por ele interposto. Nada obstante, é de se carrear integralmente à instituição financeira os ônus



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

sucumbenciais, sabido que "*na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca*" (Súmula 326 do STJ).

Considera-se suficientemente apreciada a matéria devolvida a julgamento, sendo desnecessário o enfrentamento individualizado de todos os argumentos deduzidos pelas partes, nos termos do art. 93, inciso IX, da Constituição Federal e do art. 489, § 1º, do Código de Processo Civil.

Para fins de eventual interposição de recursos aos Tribunais Superiores, considera-se prequestionada toda a matéria discutida nos autos, sendo dispensável a indicação expressa e individualizada de dispositivos legais.

Diante do exposto, **nego provimento** ao recurso interposto pelo Banco Bradesco S.A. e **dou parcial provimento** ao recurso de Gilberto Augusto Siqueira, para condenar a instituição financeira à restituição dos valores indevidamente subtraídos, com incidência de correção monetária a contar do desembolso e juros de mora a contar da citação, autorizando-se o abatimento do montante já devolvido administrativamente, bem como ao pagamento de indenização por danos morais, fixada em R\$ 5.000,00, nos termos da fundamentação.

A correção monetária deve se dar pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça de São Paulo (INPC) e os juros moratórios serão de 1% ao mês até 29/08/2024. A partir de 30/08/2024, salvo disposição contratual em contrário, deverão ser observados os seguintes parâmetros, em consonância com as alterações do Código Civil (art. 389, parágrafo único, e art. 406, § 1º), promovidas pela Lei n. 14.905/2024: correção monetária pelo IPCA, e juros de mora de acordo com a taxa legal (diferença entre a Taxa SELIC e o IPCA, calculada mensalmente pelo Banco Central, conforme Resolução CMN n. 5.171/2024). Caso a taxa legal apresente resultado negativo, essa será considerada igual a 0 (zero) para efeito de cálculo dos juros no período de referência (art. 406, § 3º, CC).

Em razão da alteração do resultado do julgamento, impõe-se o



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

remanejamento das verbas de sucumbência, devendo o banco arcar integralmente com as custas e despesas processuais, além do pagamento de honorários advocatícios, que ora fixo em 20% sobre o valor da condenação, nos termos do artigo 85, §§ 2º e 11, do Código de Processo Civil.

MARIO SERGIO LEITE

Relator