



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000063202**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1019822-94.2024.8.26.0008, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelado BANCO BRADESCO S/A, é apelada/apelante VERA LUCIA BANIN ZIPPO (JUSTIÇA GRATUITA).

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 17ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Negaram provimento ao recurso do réu e deram parcial provimento ao da autora. V.U., de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores. LUÍS H. B. FRANZÉ (Presidente sem voto), IRINEU FAVA E AFONSO BRÁZ

São Paulo, 6 de fevereiro de 2026.

**SOUZA LOPES**  
**relator**  
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**VOTO Nº: 54768**  
**APEL.Nº: 1019822-94.2024.8.26.0008**  
**COMARCA: SÃO PAULO**  
**APTES. : BANCO BRADESCO S/A E VERA LUCIA BANIN ZIPPO**  
**APDOS. : OS MESMOS**

\*Declaratória c.c. Indenização - Contrato bancário – Autora foi vítima de golpe praticado por terceiros que efetuaram transações em sua conta, transferindo quantia da conta poupança para a corrente – O IP utilizado para a operação se encontra situado no Tocantins, distante cidade na qual a autora reside (São Paulo) – Banco que não suspeitou da transação – Falha na prestação do serviço bancário evidenciada – Aplicação da teoria do risco profissional – Descontos indevidos – Correção monetária já determinada na r. sentença – Dano moral caracterizado e fixado em R\$ 10.000,00 – Ação que deve ser julgada procedente – Recurso do requerido improvido e parcialmente provida a apelação da autora.\*

São apelações contra a r. sentença que julgou parcialmente procedente a ação declaratória c.c. indenização que VERA LUCIA BANIN ZIPPO dirigiu contra BANCO BRADESCO S/A.

O Banco insiste na tese de que a contratação foi efetuada mediante a apresentação dos documentos de identificação necessários para que fosse possível a formalização e aperfeiçoamento do referido negócio e, para isso, atuou positivamente no momento da celebração. Afirma que o crédito foi disponibilizado na conta da autora; que agiu no exercício regular de direito. Busca a reforma do *decisum*.

A autora recorre pugnando pelo recebimento da correção monetária e juros de mora dos valores transferidos da conta poupança para a corrente, desde o ato. No mais, alega ter sofrido dano

moral, pugnando pela fixação da indenização no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais). Quer a reforma parcial do *decisum*.

Após contrarrazões, vieram os autos.

Esse é o relatório.

Cuida-se de ação declaratória c.c. indenização na qual a autora se insurge contra a contratação de empréstimos e transferência de valores de sua conta por golpistas.

O Banco réu, na contestação, defendeu a regularidade da contratação, mas não colacionou aos autos cópias dos documentos pessoais da autora nem o *hash* da transação.

Ademais, os detalhes da transação indicam que o IP utilizado se localiza no estado do Tocantins, valendo reprimir o bem explanado pelo Julgador *a quo*: “(...) *Conforme prova produzida pelo banco réu (fls. 262/320), os empréstimos foram contratos mediante acesso com origem no IP 189.75.125.195, cuja localização é no estado do Tocantins (fl. 372).*”

*O réu alegou que as operações eram compatíveis com o histórico da autora, mas não fez nenhuma prova do alegado, enquanto os extratos de fls. 59/62 e 83/100 afastam tal hipótese. No dia 08/03/2024 e no dia anterior a autora fez saques na agência 0011-5, a mesma agência atrelada à sua conta (fl. 40), com outras compras no mesmo período com cartão de débito em diferentes lojas. Apesar de*

*juntar os documentos de fls. 256/261, nos quais o réu aprovou a solicitação de estorno por fraude, na contestação ignora tais fatos e insistem que a operação era regular, o que é contraditório com a insistência na cobrança dos empréstimos.*

*Além de o réu firmar empréstimo pessoal sem qualquer outro mecanismo de segurança além do login de senha e permitir a transferência de mais de trinta mil reais das contas da autora, o fez quando o acesso era originado a milhares de quilômetros de distância (Tocantins) do local habitual da autora e havendo dados em seu poder que permitiam aferir que ela não poderia estar lá, dado que presumivelmente estaria em São Paulo-SP. Caso a agência 0011-5 não ficasse na Vila Prudente, bairro desta capital, poderia ter realizado prova neste sentido.”*

Ora, diante desse quadro, não há como se afastar a responsabilidade do Banco pelo evento, tendo em vista que não tomou as cautelas necessárias para a verificação de autenticidade dos dados fornecidos pelo contratante, estando evidente a falha do serviço.

Como é cediço, a celebração de contratos com pessoas usando documentos falsos, roubados ou furtados é comum, por isso, foi desenvolvida a Teoria do Risco Profissional, cumprindo, pois, ao réu suportar o ônus do risco de seu negócio.

Nesse sentido o RECURSO ESPECIAL Nº 1.199.782 - PR (2010/0119382-8), submetido ao procedimento do art. 543-C do CPC/73:

*“3. Situação que merece exame específico, por outro lado, ocorre em relação aos não correntistas.*

*Com efeito, no que concerne àqueles que sofrem os danos reflexos de serviços bancários falhos, como o terceiro que tem seu nome utilizado para abertura de conta-corrente ou retirada de cartão de crédito, e em razão disso é negativado em órgãos de proteção ao crédito, não há propriamente uma relação contratual estabelecida entre eles e o banco. Não obstante, a responsabilidade da instituição financeira continua a ser objetiva.*

*Aplica-se o disposto no art. 17 do Código Consumerista, o qual equipara a consumidor todas as vítimas dos eventos reconhecidos como "fatos do serviço", verbis :*

*Art. 17. Para os efeitos desta Seção, equiparam-se aos consumidores todas as vítimas do evento.*

*É nesse sentido o magistério de Cláudia Lima Marques:*

*A responsabilidade das entidades bancárias, quanto aos deveres básicos contratuais de cuidado e segurança, é pacífica, em especial a segurança das retiradas, assinaturas falsificadas e segurança dos cofres. Já em caso de falha externa e total do serviço bancário, com abertura de conta fantasma com o CPF da "vítima-consumidor" e inscrição no Serasa (dano moral), usou-se a responsabilidade objetiva da relação de consumo (aqui totalmente involuntária), pois aplicável o art. 17 do CDC para transformar este terceiro em consumidor e responsabilizar o banco por todos os danos (materiais e extrapatrimoniais) por ele sofridos. Os assaltos em bancos e a descoberta das senhas em caixas eletrônicos também podem ser considerados acidentes de consumo e regulados ex vi art. 14 do CDC. (MARQUES, Cláudia Lima. Comentários do Código de Defesa do Consumidor. 3 ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2010, p. 424)*

*4. Com efeito, por qualquer ângulo que se analise a questão, tratando-se de consumidor direto ou por equiparação, a responsabilidade da instituição financeira por fraudes praticadas por terceiros, das quais*

*resultam danos aos consumidores, é objetiva e somente pode ser afastada pelas excludentes previstas no CDC, como, por exemplo, "culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros".*

*As instituições bancárias, em situações como a abertura de conta-corrente por falsários, clonagem de cartão de crédito, roubo de cofre de segurança ou violação de sistema de computador por rackers, no mais das vezes, aduzem a excludente da culpa exclusiva de terceiros, sobretudo quando as fraudes praticadas são reconhecidamente sofisticadas.*

*Ocorre que a culpa exclusiva de terceiros apta a elidir a responsabilidade objetiva do fornecedor é espécie do gênero fortuito externo, assim entendido aquele fato que não guarda relação de causalidade com a atividade do fornecedor, absolutamente estranho ao produto ou serviço (CAVALIERI FILHO, Sérgio. Programa de responsabilidade civil. 9 ed. São Paulo: Atlas, 2010, p. 185).*

*(...)*

*Na mesma linha vem entendendo a jurisprudência desta Corte, dando conta de que a ocorrência de fraudes ou delitos contra o sistema bancário, dos quais resultam danos a terceiros ou a correntistas, insere-se na categoria doutrinária de fortuito interno, porquanto fazem parte do próprio risco do empreendimento e, por isso mesmo, previsíveis e, no mais das vezes, evitáveis.*

*O raciocínio tem sido o mesmo para casos em que envolvem roubo de cofre, abertura de conta-corrente ou liberação de empréstimo mediante utilização de documentos falsos, ou, ainda, saques indevidos realizados por terceiros.*

*5. Em casos como o dos autos, o serviço bancário é evidentemente defeituoso, porquanto é aberta conta-corrente em nome de quem verdadeiramente não requereu o serviço (art. 39, inciso III, do CDC) e, em razão disso, teve o nome negativado. Tal fato do serviço não se altera a depender da sofisticação da fraude, se utilizados documentos falsificados ou verdadeiros, uma vez que o vício e o dano se fazem*

*presentes em qualquer hipótese.*

*6. Portanto, para efeitos do que prevê o art. 543-C do CPC, encaminho a seguinte tese:*

*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.”*

Diante do quadro apresentado, correta a r. sentença ao declarar a nulidade dos débitos e determinar a restituição dos valores, valendo ressaltar que o MM. Juiz já determinou a correção dos valores: “(...) O pedido autoral foi formulado de forma que seria impossível a total procedência.

*Como os contratos de empréstimo são inexistentes em relação a autora, todos os descontos devem ser restituídos em dobro, e, obviamente, cessadas as cobranças das parcelas vincendas. Não é possível a anulação do contrato e devolução dos valores originados a partir deles. Contudo, da conta corrente foram enviados R\$ 8.450,00, que é superior aos empréstimos no montante de R\$ 2.373,11, que devem ser ressarcidos. O valor subtraído da conta poupança deve ser ressarcido, nos limites do pedido autoral, com o valor que teria recebido caso continuassem aplicados na poupança.”*

Também não há dúvidas de que a requerente sofreu dano moral com o ocorrido, tendo em vista a contratação indevida e demais transferências debitadas da sua conta poupança, circunstância suficiente a lhe acarretar intranquilidade e desassossego.

E no tocante ao *quantum* indenizatório, de rigor a fixação em R\$ 10.000,00, valor utilizado por este Relator para casos deste tipo.

Dessa forma, correta se mostra a declaração de inexigibilidade do débito questionado, com fixação de indenização por dano moral que, de acordo com a jurisprudência do Colendo Superior Tribunal de Justiça, decorre do próprio ato lesivo ocorrido com a inscrição ou manutenção indevida nos cadastros restritivos, *"independentemente da prova objetiva do abalo à honra e à reputação sofrida pelos autores, que se permite, na hipótese, facilmente presumir, gerando direito à ressarcimento"* (Cf. REsps nºs: 110.091/MG; 323.356/SC; 165.727/DF).” (REsp 873062, Ministro Fernando Gonçalves, 05/03/2008).

Pelo exposto, nega-se provimento ao recurso do requerido e dá-se parcial provimento ao recurso da autora, para condenar o Banco ao pagamento de indenização por dano moral no importe de R\$ 10.000,00, corrigida a partir da publicação deste Acórdão e acrescida de juros de mora a contar do evento danoso, conforme Súmula 54 do STJ, além do pagamento do ônus da sucumbência e verba honorária fixada em 20% sobre o valor da condenação em razão do trabalho adicional recursal.

**SOUZA LOPES**

**Relator**