



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000201220

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1020882-83.2025.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante RAMIRO ZUCCATO FILHO, é apelado BANCO BRADESCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 19ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Deram provimento em parte ao recurso do autor, desprovido o do réu. 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) E CLÁUDIA GRIECO TABOSA PESSOA.

São Paulo, 11 de março de 2026.

JOÃO CAMILLO DE ALMEIDA PRADO COSTA

Relator

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APELAÇÃO N. 1020882-83.2025.8.26.0100
COMARCA: CAPITAL – FORO CENTRAL CÍVEL
JUÍZA DE 1ª INSTÂNCIA: RAQUEL MACHADO CARLEIAL DE ANDRADE
APELANTES E RECIPROCAMENTE APELADOS: RAMIRO ZUCCATO FILHO
E BANCO BRADESCO S/A

RESPONSABILIDADE CIVIL. Ação de reparação de danos. Alegação do autor de que não reconhece as operações efetivadas em sua conta corrente. Aplicabilidade ao caso do Código de Defesa do Consumidor. Admissibilidade da inversão do ônus probatório. Falta de prova de que as operações eram usuais e rotineiras no perfil econômico da parte ativa. Hipótese em que o banco não logrou demonstrar a legitimidade das operações contestadas, nem impugnou especificamente o fato de que as transações ocorreram após ligação que partiu de mesmo número de telefone de sua agência bancária, apresentando-se a interlocutora com o nome de sua gerente. Verificação de falha na segurança do serviço disponibilizado ao consumidor. Reconhecimento da ilegitimidade das operações contestadas. Condenação do réu ao ressarcimento integral do prejuízo suportado pela parte ativa. Danos morais, contudo, não configurados. Consideração de que o episódio, conquanto tenha gerado contratempus, não se revela hábil a expressar afronta ao patrimônio moral do correntista, de molde a configurar danos morais indenizáveis, bem considerado também seu fôlego financeiro, a não verificação de óbice à sua subsistência e de restrição cadastral ao seu nome. Evento que merece ser catalogado como mero aborrecimento do cotidiano, não superando o insucesso negocial. Sentença em parte reformada. Pedido inicial julgado parcialmente procedente, mas em maior extensão. Recurso do autor provido em parte, desprovido o do réu.

Voto n. 58048.

Trata-se de recursos de apelação interpostos contra a r. sentença de fls. 549/551, de relatório adotado, que, em ação de reparação de danos, julgou parcialmente procedente o pedido inicial.

Recorre o autor, sustentando, em síntese, que foi vítima de fraude bancária que só se concretizou devido à falha de segurança do Bradesco, que permitiu o vazamento ou acesso indevido a dados sigilosos, como nome da gerente, saldo e limites de transação. Argumenta que tais informações jamais estariam disponíveis aos golpistas sem deficiência no sistema interno da instituição. Afirma que a responsabilidade do banco é objetiva, nos termos do art. 14, do Código de Defesa do Consumidor e da Súmula 479, do STJ, cabendo à instituição adotar mecanismos eficazes para garantir a segurança das operações. Discorre sobre a aplicação da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), reforçando a tese da obrigação do banco em resguardar informações pessoais dos seus



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

clientes. Aduz que o número de telefone das ligações recebidas era o mesmo da sua agência, o que aumentou a credibilidade no interlocutor. Defende que o abalo psicológico sofrido é evidente, configurando dano moral indenizável. Postula que seja reconhecida a responsabilidade objetiva e exclusiva do banco, determinando-se a restituição integral dos valores transferidos indevidamente e sua condenação também ao pagamento de indenização por danos morais.

Em seu recurso, aduz o réu, em resumo, que não ocorreu defeito na prestação do seu serviço, pois o fato decorreu de conduta exclusiva do autor ou de terceiro de má-fé, que se passou por preposto do banco e induziu o autor a disponibilizar acesso ao aplicativo mediante QR Code. Afirmo que o autor não apresentou provas capazes de demonstrar nexo causal entre a instituição e o suposto golpe, sendo incontroverso que as operações foram realizadas pelo próprio cliente seguindo orientações de terceiros. Invoca precedentes dos Tribunais Superiores que afastam a responsabilidade das instituições financeiras em fraudes conhecidas como “golpe do motoboy” e “golpe da falsa central”, aplicando-se ao caso a excludente prevista no art. 14, § 3º, II, do CDC. Ressalta que é público e notório o investimento das instituições financeiras em segurança das transações, não havendo falha sistêmica. Pleiteia a reforma da sentença para afastar a culpa concorrente e julgar totalmente improcedente o pedido inicial.

Os recursos são tempestivos, foram preparados e respondido apenas pelo réu.

É o relatório.

Versam os autos sobre ação de indenização por danos materiais e morais fundamentado o pedido inicial em alegação do autor de que foi vítima de golpe praticado por terceiros que se passaram por funcionários do banco, induzindo-o a realizar procedimentos que resultaram na subtração de valores expressivos de sua conta corrente. Aduziu que, mesmo após comunicação imediata ao banco e registro de boletim de ocorrência, a instituição recusou-se a ressarcir os prejuízos, caracterizada a falha na prestação do serviço e a ausência de mecanismos eficazes de segurança. Salientou que, por se tratar de relação de consumo e considerando sua condição de pessoa idosa, aplica-se a inversão do ônus da prova e a responsabilidade objetiva do fornecedor, conforme o Código de Defesa do Consumidor e jurisprudência consolidada. Asseverou que as operações realizadas destoam completamente do seu perfil de consumo, evidenciando a negligência do banco. Discorreu sobre o abalo psicológico e os transtornos decorrentes da fraude, que ultrapassam meros dissabores, justificando a reparação moral. Postulou a condenação do réu ao ressarcimento dos danos materiais de R\$ 179.800,00 e ao pagamento de indenização por danos morais em valor a ser arbitrado pelo juízo.

E a r. sentença de fls. 549/551 reconheceu a culpa concorrente das partes e julgou parcialmente procedente o pedido inicial para condenar o réu tão somente ao pagamento de R\$ 89.900,00, corrigidos monetariamente desde os desembolsos e acrescidos de juros de mora contados da citação.

Dou parcial provimento ao recurso do autor e nego provimento ao recurso do banco.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

É que, cuidando-se aqui de relação jurídica típica de consumo e verificada a hipossuficiência do consumidor, assim como a verossimilhança de suas alegações, consoante se infere de modo cristalino do exame da prova documental constante dos autos, que está em harmonia com o relato dos fatos feito à autoridade policial (fls. 34/35), justifica-se no caso a inversão do ônus probatório, razão pela qual, impugnadas as operações financeiras em foco, positiva-se a responsabilidade objetiva do fornecedor do serviço, que somente poderá ser elidida nas hipóteses a que alude o § 3º, do artigo 14, do Código de Defesa do Consumidor, não verificadas na espécie.

Ora, incumbia mesmo à instituição financeira a comprovação de que houve culpa exclusiva do autor para exonerá-la da responsabilidade objetiva, no que tange aos danos materiais por ele experimentados, omitindo-se o réu, no entanto, na produção de prova a seu cargo, por isso que alternativa não havia mesmo senão a declaração de inexigibilidade das operações indevidamente realizadas na conta da parte ativa, que importou no desfalque da importância de R\$ 179.800,00.

E, em que pesem as alegações do banco no sentido de que as operações são legítimas, porque realizadas mediante utilização de senha pessoal e intransferível ou que foi o autor o responsável pela fragilização de suas credenciais, é certo que não demonstrou nem mesmo que os pagamentos e transferências eram usuais e rotineiras no perfil econômico da parte ativa, o que seria essencial para ao menos comprovar sua tese de que o sistema de segurança não faltou com eficiência em detectar que as transações em cotejo eram claramente indicativas de fraude.

Ademais, sequer impugnou o banco a alegação do autor de que recebeu ligação de pessoa que se identificou com o mesmo nome de sua gerente, utilizando o mesmo número telefônico de sua agência bancária (fls. 37/43), circunstância que evidencia possível vazamento de informações pessoais e certamente conferiu credibilidade à chamada recebida pelo consumidor do serviço bancário.

Deveras, estando escancarado que não ofereceu a necessária segurança ao consumidor, porque possibilitou o sistema operacional do réu a utilização da conta corrente do autor por terceiro, para dela extraviar vultosa importância, de rigor se faz a declaração da nulidade das operações contestadas no feito com sua condenação integral ao ressarcimento do valor indevidamente subtraído da conta corrente da parte ativa.

Mas de danos morais indenizáveis não há mesmo se cogitar na hipótese vertente, haja vista que não é toda e qualquer situação desconfortável, ainda que hábil a causar desgaste emocional, suficiente à sua materialização, pois os aborrecimentos inerentes ao cotidiano consubstanciam sentimentos que cumprem ser catalogados como dissabores que todos rotineiramente temos, ao passo que, para a caracterização do dano moral, não há se prescindir de ato ilícito que importe em séria ofensa à esfera íntima do lesado, afastados então de sua tipificação os contratempus a que todos os cidadãos estão sujeitos em virtude da convivência social ou do insucesso negocial, mas que não maculam sua boa imagem em relação aos demais, à falta de repercussão externa.

Ora, a preocupação ou, mesmo, a ansiedade provocada pela



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

necessidade de ver solucionado impasse resultante de operações fraudulentas em sua conta corrente, como ocorreu na espécie, principalmente se tomado em conta o fôlego financeiro do autor (fls. 520), não lhe causando o episódio desassossego de maior monta ou mesmo óbice à sua subsistência, deve ser catalogada como dissabor ou aborrecimento próprio da vida em sociedade, razão pela qual a situação vivenciada pelo consumidor na hipótese destes autos não se amolda ao restrito espectro de situações que possam atingir a honra subjetiva do cidadão, de molde a configurar danos morais indenizáveis.

Oportuno é destacar, ainda, que não teve o autor o seu nome incluído em cadastros de inadimplentes, de sorte que, conquanto se admita que importou o fato em inegável contratempo, não há se cogitar que o episódio possa ter consubstanciado afronta ao seu patrimônio moral, de molde a configurar danos morais indenizáveis.

Em suma, acolho em parte o recurso do autor e nego provimento ao recurso do banco para julgar parcialmente procedente o pedido inicial, mas em maior extensão, condenando o réu ao ressarcimento integral do prejuízo material sofrido pela parte ativa, no valor total de R\$ 179.800,00, corrigidos monetariamente desde a data do desembolso e computados os juros legais de mora a partir da data da citação, por se tratar de responsabilidade civil contratual. Em virtude da sucumbência recíproca, que se preserva [ante o decaimento do autor no que pertine aos danos morais] arcarão as partes com o pagamento de metade das custas processuais, arbitrados os honorários devidos pelo réu ao advogado do autor em 10% sobre o valor atualizado da condenação, suportando o autor o pagamento da verba honorária cabente ao patrono do banco que, por apreciação equitativa, fixo em R\$ 2.000,00.

Ante o exposto, voto por dar parcial provimento ao recurso do autor e negar provimento ao recurso do réu.

JOÃO CAMILLO DE ALMEIDA PRADO COSTA
Desembargador Relator
(assinatura eletrônica)