



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000883218

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1021657-20.2024.8.26.0008, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelado FERNANDA OLIVEIRA GONZALEZ (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 24ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores PEDRO PAULO MAILLET PREUSS (Presidente) E FERNÃO BORBA FRANCO.

São Paulo, 26 de agosto de 2025.

JONIZE SACCHI DE OLIVEIRA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APELAÇÃO N. 1021657-20.2024.8.26.0008

COMARCA DE SÃO PAULO

APELANTE: BANCO BRADESCO S.A.

APELADA: FERNANDA OLIVEIRA GONZALEZ

VOTO N. 26.082

AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO. FRAUDE BANCÁRIA. RESPONSABILIDADE POR FATO DO SERVIÇO. FORTUITO INTERNO. Incidência do Código de Defesa do Consumidor. Considerações a respeito da responsabilidade objetiva por danos decorrentes de fato do serviço bancário e das causas excludentes. Art. 14, caput e §3º, do CDC. Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça. Autora alega não ter realizado as transações impugnadas, todas no mesmo dia (dois empréstimos pessoais e uma transferência mediante pix). Contestação imediata à instituição financeira e lavratura de boletim de ocorrência, além de ajuizamento da ação após 41 dias do episódio. Réu, por outro lado, que não se desincumbiu de provar a inexistência de defeito no serviço (art. 14, §3º, I, do CDC) nem culpa exclusiva da consumidora ou de terceiro (art. 14, §3º, II, do CDC). Defesa fundada na alegação de que as movimentações foram validadas por senhas, fato não comprovado. Banco que bloqueou uma tentativa de transferência e devolveu os valores relativos ao único pix efetivamente realizado, o que demonstra ter vislumbrado indícios de fraude. Não demonstrada, outrossim, eventual negligência ou imprudência da consumidora no gerenciamento de dados pessoais e sigilosos, fato negado na petição inicial. Devolução, por parte da autora, dos valores depositados em conta referente aos mútuos. Responsabilidade civil da fornecedora. Inexigibilidade dos débitos verificada. Necessidade de devolução das quantias descontadas na conta corrente da demandante. Dano moral verificado. Angústia e preocupação acentuadas em decorrência do desfalque patrimonial e do sentimento de insegurança do serviço bancário, o qual se mostrou vulnerável à ação de falsários. Quantum indenizatório fixado inicialmente em R\$ 10.000,00. Valor elevado. Redução para R\$ 5.000,00.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ponderações à luz das circunstâncias fáticas. Inexistência de negatização de dados. Observância das finalidades punitiva, compensatória e dissuasora do instituto. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

Trata-se de ação declaratória movida por **FERNANDA OLIVEIRA GONZALEZ** contra **BANCO BRADESCO S.A.**

Narra a autora que: (i) é cliente da instituição financeira ré e, em 04.11.2024, recebeu ligação de pessoa que se identificou como “Fernanda Feitosa”, gerente bancária, comunicando-lhe movimentações suspeitas; (ii) acreditou na interlocutora, pois ela tinha conhecimento de seus dados pessoais; (iii) não forneceu informação sigilosa à falsária e desconfiou da tentativa de golpe ao receber o pedido para efetuar uma transferência mediante *pix*; (iv) se negou a transferir recursos e encerrou imediatamente a ligação; (v) posteriormente, constatou a contratação de dois empréstimos pessoais (n. 4066071 e n. 4066458) e de uma transferência mediante *pix* no importe de R\$ 4.499,00; (vi) tentou resolver a questão de forma administrativa, mas não obteve êxito.

Nesse contexto, pugna, preliminarmente, pela concessão de tutela antecipada para que o banco se abstenha de realizar descontos em sua conta bancária relativos aos mútuos questionados. No mérito, requer: (i) a declaração de inexigibilidade dos empréstimos; (ii) a devolução integral dos valores debitados de sua conta; (iii) a condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais no importe de R\$ 15.000,00.

Tutela deferida às fls. 73.

Após o regular trâmite processual, o douto Juízo *a quo* julgou procedente a demanda nos seguintes termos:

“Ante o exposto, confirmo a tutela de urgência e julgo procedente a ação para:

I. declarar a nulidade dos contratos números 4066458 e 4066071, vedando-se quaisquer formas de cobranças, sob pena de aplicação das medidas de apoio que se fizerem devidas, sem prejuízo daquelas já estabelecidas pela decisão de fls. 73.

II. condenar o réu à restituição dos valores desfalcados da conta da autora para fazer frente ao pagamento das parcelas dos referidos empréstimos, com correção monetária pela Tabela Prática do E. Tribunal de Justiça de São Paulo e juros moratórios de 1%, ao mês, contados de cada desfalque, ambos calculados até 29/08/2024. A partir de 30/08/2024 deverão ser observados os seguintes parâmetros, em consonância com as alterações do Código Civil (art. 389, parágrafo único, e art. 406, § 1.º), promovidas pela Lei n. 14.905/2024: correção monetária pelo IPCA e juros de mora de acordo com a nova 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, § 3.º, CC).

III. condenar o réu à indenização pelos danos morais

causados, fixada em R\$ 10.000,00, com correção monetária pela Tabela Prática do E. Tribunal de Justiça de São Paulo desde a sentença e juros moratórios de 1%, ao mês, desde a citação, ambos calculados até 29/08/2024. A partir de 30/08/2024 deverão ser observados os seguintes parâmetros, em consonância com as alterações do Código Civil (art. 389, parágrafo único, e art. 406, § 1.º), promovidas pela Lei n. 14.905/2024: correção monetária pelo IPCA e juros de mora de acordo com a nova 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, § 3.º, CC).

IV. condenar o réu às custas, despesas processuais e honorários advocatícios, fixados em 10% do valor da condenação.

Por fim, determino que a autora promova a devolução do valor mutuado, descontado o valor transferido para terceiros, por meio de depósito nos autos”.

O réu apela às fls. 323/336. Sustenta que: (i) as transações foram realizadas em ambiente virtual com a utilização de *login* e senha; (ii) não há falha na prestação dos seus serviços; (iii) não está submetido ao dever de monitorar transações segundo o perfil de cada cliente; (iv) há culpa exclusiva da consumidora;



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

(v) a autora não suportou dano moral; (vi) o *quantum* reparatório deve ser arbitrado com parcimônia. Requer a reforma da r. sentença com a improcedência da ação ou, subsidiariamente, o reconhecimento da culpa concorrente e a minoração da verba indenizatória extrapatrimonial.

Contrarrazões às fls. 530/537 sem arguições preliminares.

As partes não se opuseram ao julgamento virtual.

É o relatório.

A relação jurídica está sujeita ao Código de Defesa do Consumidor. A autora tomou os serviços bancários na posição de destinatário final (art. 2º do CDC), ao passo que o réu os fornece no mercado de consumo (art. 3º do CDC),

O *caput* art. 14 do CDC preceitua que o fornecedor responde objetivamente pelos danos causados em decorrência de defeitos relativos à prestação de serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos. A responsabilidade, consoante o §3º, somente não se configurará se provada a inexistência de defeito ou a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros.

O dispositivo é claro em relação à atribuição do ônus probatório ao fornecedor. Trata-se de situação particular, em que a lei, para os casos de fato do produto ou do serviço, expressamente elege a parte incumbida de provar, não havendo margem para inversão ou aplicação diversa.

Nesse sentido, já se decidiu nesta Câmara:

*“(...) A hipótese dos autos, portanto, versa sobre fato do serviço, matéria disciplinada no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, que prevê a responsabilidade objetiva do fornecedor pela reparação de danos causados aos consumidores em tais situações. Nos termos do parágrafo primeiro do dispositivo em comento, o serviço é defeituoso quando 'não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar' (...) **O parágrafo terceiro do artigo em referência prevê a inexistência de nexos causal, hábil a afastar a responsabilidade civil do fornecedor, quando este provar a: (i) inexistência do defeito; ou (ii) culpa exclusiva da vítima ou de terceiro. A hipótese, como se vê, é de inversão do ônus da prova 'ope legis', pois o dispositivo é expresso ao afirmar que 'o fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar...'. Cabia ao banco réu, portanto, comprovar a inexistência do defeito no serviço prestado, ou que a culpa foi exclusiva do consumidor ou de terceiro (...)**” (Apelação 1007680-20.2017.8.26.0003; Relator (a): Walter Barone; 24ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 28/11/2019) – sem destaques no original.*

Seguindo esse raciocínio, depois de examinar reiterados casos de fato do serviço associados a fraudes bancárias (clonagem de cartão, desvio de talonário de cheque, violação do sistema de segurança), o Superior Tribunal de Justiça consolidou o entendimento de que as instituições financeiras, independentemente da atuação de terceiros, subsistem responsáveis pelos danos suportados por correntistas, pois que decorrem de eventos previsíveis e, portanto,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

inseridos no risco de sua atividade.

A tese está consolidada na Súmula n. 479, de seguinte teor: *“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”*.

No caso em tela, o dano e o nexos causal foram comprovados, ao passo que a apelante não demonstrou a inexistência do defeito (art. 14, §3º, I, do CDC) nem a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro (art. 14, §3º, II, do CDC).

A demandante negou a autoria dos dois empréstimos e da transferência por meio de *pix* em prol de terceiro desconhecido, todas em 04.11.2024. Além disso, negou ter se descuidado de dados sigilosos atrelados à conta ou ter dado o consentimento para que alguém efetuasse as movimentações.

Embora confirme o recebimento de ligação, por parte de suposto preposto da empresa ré, a alegação de que a representante já possuía todos os seus dados e informou sobre transações fraudulentas em sua conta é verossímil, tendo em vista que, de acordo com a “jornada simplificada do cliente”, documento colacionado pela própria instituição financeira, os mútuos foram firmados às 17h05 e 17h09 (fls. 111/112), ou seja, em momento anterior à ligação recebida pela autora, que se deu às 17h51.

Nesse contexto, observa-se que no momento do contato os empréstimos fraudulentos já haviam se efetivado.

A par do consistente relato, a consumidora contestou
Apelação Cível nº 1021657-20.2024.8.26.0008 -Voto nº 26.082



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

imediatamente as operações à instituição financeira (fls. 28) e, no dia seguinte, pela manhã, levou os fatos à autoridade policial (fls. 26/27), o que reforça o comportamento de boa-fé. Se não bastasse, ajuizou a demanda em curto espaço de tempo (41 dias depois do episódio).

O desfalque patrimonial por ação de falsários, que lograram violar o aparato de segurança da conta, denota o serviço defeituoso com repercussão material.

Além disso, infere-se que a instituição financeira tinha indícios de que a empreitada se tratava de golpe perpetrado por terceiro, uma vez que bloqueou tentativa de transferência, no mesmo dia dos empréstimos, no valor de R\$ 35.900,50 (fl. 25), bem como devolveu para a autora o importe efetivamente transferido naquela data, na monta de R\$4.990,00 (fl. 319), em 29.01.2025. Observa-se que no dia da devolução dos valores, apesar de a demandante já ter ingressado com a ação, o réu ainda não tinha ciência da demanda, uma vez que a inicial nem sequer havia sido recebida.

Por outro lado, o apelante não fez prova da inexistência do defeito nem da culpa da consumidora ou de terceiros.

A descrição do procedimento de segurança, mediante ingresso em ambiente virtual da conta e digitação de senha, não é suficiente para afastar a hipótese de intervenção virtual e fraudulenta por agentes movidos pela ilicitude.

Eram indispensáveis, à luz da disciplina legal, as provas de que a autora fez as transações, ou anuiu com sua realização, ou mesmo de que ela agiu de modo negligente ou imprudente de maneira a favorecer a fraude.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

prejuízo da parte vulnerável.

Se o fornecedor incrementa seus negócios com os benefícios da tecnologia, tornando-os mais eficientes e seguros, deve ter a seu alcance os meios necessários para comprovar a integridade dos serviços que presta diante de defeitos que lhe são imputados.

Na medida em que os autos não trazem essas provas, forçoso endossar a nulidade dos contratos questionados e a necessidade de devolução das importâncias descontadas da conta da autora, conforme reconhecido na r. sentença.

Vale pontuar, reforçando a boa-fé da demandante, que as importâncias creditadas em sua conta em razão dos mútuos já foram depositadas em juízo por ela, inclusive o importe de R\$ 4.990,00 que havia sido devolvido pela instituição financeira.

Nesse contexto, resta a análise sobre o dano extrapatrimonial.

Pois bem.

O dano moral também está presente.

A situação experimentada não pode ser equiparada a mero dissabor da vida cotidiana. A autora foi surpreendida pela realização de empréstimos em seu nome, realizados sem sua autorização, cujos descontos começaram a ser efetuados em sua conta corrente. A par da perda patrimonial, experimentou angústia e preocupação acentuadas com a insegurança do serviço bancário.

Tais sentimentos decerto foram agravados diante da recusa da instituição em providenciar o cancelamento das cobranças, na medida em que, apesar de reconhecer parcialmente a própria falha e devolver as quantias transferidas, busca repassar à parte mais fraca a culpa pelo evento mantendo descontos relativos aos contratos fraudulentos.

O dano é certo e, por isso, deve ser compensado, em atenção ao princípio da reparação integral previsto nos arts. 6º, VI, e 14 do Código de Defesa do Consumidor.

Sobre o *quantum*, a justa reparação dos danos morais deve abranger três vertentes: a primeira, de caráter punitivo, objetivando penalizar o causador da lesão pela ofensa que praticou; a segunda, de caráter compensatório, que proporciona ao ofendido algum bem em contrapartida ao mal sofrido, e a terceira, de caráter dissuasório ou preventivo, que busca dissuadir o responsável pelo dano a cometer novamente a mesma modalidade de violação e prevenir que outra pessoa pratique ilícito semelhante.

Maria Helena Diniz, com bastante precisão, ensina que:

"A fixação do 'quantum' competirá ao prudente arbítrio do magistrado de acordo com o estabelecido em lei, e nos casos de dano moral não contemplado legalmente, a reparação correspondente será fixada por arbitramento (CC, art. 1553, RTJ 69/276, 67/277). Arbitramento é o exame pericial tendo em vista determinar o valor do bem, ou da obrigação, a ele ligado, muito comum na indenização dos danos. É de competência jurisdicional o estabelecimento do modo como o lesante deve reparar o dano moral, baseado em critérios subjetivos (posição social ou política do



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

ofendido, intensidade do ânimo de ofender: culpa ou dolo) ou objetivos (situação econômica do ofensor, risco criado, gravidade e repercussão da ofensa). Na avaliação do dano moral o órgão julgante deverá estabelecer uma reparação equitativa, baseada na culpa do agente, na extensão do prejuízo causado e na capacidade econômica do responsável. Na reparação do dano moral, o juiz determina, por equidade, levando em conta as circunstâncias de cada caso, o quanto da indenização devida, que deverá corresponder à lesão e não ser equivalente, por ser impossível tal equivalência" (Maria Helena Diniz in Curso de Direito Civil Brasileiro, São Paulo, Saraiva, 1990, vol. 7, "Responsabilidade Civil", 5ª edição, págs. 78/79).

Em outros termos, deve-se levar em conta o bem jurídico lesado, a extensão do dano, as condições da vítima, o perfil do ofensor, o seu grau de culpa e os princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

Há que prevalecer, em meio a esses elementos, o prudente arbítrio do julgador, a quem cabe evitar que a condenação, por um lado, represente enriquecimento ilícito e, por outro, perca a sua tríplice função (punitiva-compensatória-preventiva).

A verba indenizatória decorrente de dano moral, na hipótese *sub judice*, tem como objetivo minimizar o dissabor vivenciado pela autora em decorrência da falha na prestação dos serviços do banco réu.

Levando-se em conta que, na hipótese em testilha, não houve a inscrição do débito em órgãos de proteção creditícia nem informações sobre dificuldades financeiras enfrentadas em decorrência dos decotes, reduz-se o valor da indenização de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) a R\$5.000,00 (cinco mil reais), que,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

espera-se, além de trazer alguma sensação de compensação à vítima, sirva de incentivo para que o réu adote providências mais eficazes para evitar ações fraudulentas.

Em suma, a irresignação do requerido prospera em parte, tão somente para minorar o *quantum* indenizatório para R\$5.000,00, mantidos os consectários assinalados na sentença.

Tendo em vista que a autora sucumbiu em parte mínima do pedido, são mantidos os ônus sucumbências determinados na decisão questionada.

Considera-se prequestionada a matéria devolvida, com a ressalva de que o juiz não está obrigado a mencionar expressamente todos os pontos suscitados pelas partes, tampouco a citar as normas aventadas, bastando que o recurso tenha sido fundamentadamente apreciado.

Ante o exposto, **dá-se parcial provimento** ao recurso.

Jonize Sacchi de Oliveira
Relatora