



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000247141

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1022557-08.2025.8.26.0577, da Comarca de São José dos Campos, em que é apelante ANGELA MARIA SCHON LEITÃO, são apelados NEXT TECNOLOGIA E SERVICOS DIGITAIS S.A. e BANCO BRADESCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 13ª 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 ANA DE LOURDES COUTINHO SILVA DA FONSECA (Presidente) E MÁRCIO TEIXEIRA LARANJO.

São Paulo, 20 de março de 2026.

SIMÕES DE ALMEIDA
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº: 13.562

APELAÇÃO Nº: 1022557-08.2025.8.26.0577

COMARCA: SÃO JOSÉ DOS CAMPOS

APELANTE: ANGELA MARIA SCHON LEITÃO

APELADOS: BANCO BRADESCO S.A. e NEXT TECNOLOGIA E SERVIÇOS DIGITAIS

JUIZ(A) DE DIREITO: MAURÍCIO BRISQUE NEIVA

Vistos.

APELAÇÃO – Ação indenizatória – Fraude – Transferências via PIX não reconhecidas – Incidência do Código de Defesa do Consumidor – Ônus do banco de comprovar a legitimidade das transações contestadas – Ônus não desincumbido – Transações sequenciais, em curto período de tempo, em valor elevado e para a mesma pessoa física - Transações atípicas - Falha no sistema de segurança – Verbete nº 479 da Súmula de Jurisprudência do STJ - Teoria do Risco da Atividade – Fortuito interno – Restituição dos valores determinada - Danos morais configurados e que devem ser reparados – Lesão ao direito da personalidade da autora - Quantum indenizatório arbitrado em R\$ 5.000,00, em consonância aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade e de acordo com o patamar adotado por este e. Tribunal de Justiça em casos semelhantes – Recurso parcialmente provido.

Trata-se de ação de indenização ajuizada por ANGELA MARIA SCHON LEITÃO contra BANCO BRADESCO S.A. e NEXT TECNOLOGIA E SERVIÇOS DIGITAIS, por meio da qual alega a autora que é correntista da parte ré e foi surpreendida por realização de transferências a favor de pessoa desconhecida, no valor total de R\$ 37.155,54. Afirma que informou a fraude



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

extrajudicialmente, mas não houve qualquer resolução administrativa. Requer a condenação da parte ré à restituição do prejuízo material e ao pagamento de indenização por danos morais.

A parte ré apresentou contestação (fls. 66/92), com alegação de ilegitimidade passiva, sustentando que não houve falha na prestação dos serviços e que há excludente de responsabilidade em decorrência de culpa exclusiva da parte autora e de terceiro.

Os pedidos foram julgados improcedentes, por meio da r. sentença de fls. 189/191. A parte autora foi condenada ao pagamento das custas e despesas processuais, além dos honorários fixados em 10% sobre o valor da causa.

A autora interpôs apelação às fls. 207/223. Afirma que as transações são atípicas, fugindo do seu perfil de consumo, e que a própria instituição financeira identificou esse fato, já que reteve as operações por um período, mas posteriormente as liberou, sem qualquer procedimento de confirmação do correntista. Alega que deve ser aplicada a inversão do ônus da prova e reconhecida a responsabilidade objetiva das apeladas. Sustenta que não forneceu qualquer dado a terceiros. Requer, portanto, a condenação das rés ao pagamento de indenização por danos materiais e por danos morais, no valor de R\$ 15.000,00.

O recurso é tempestivo e bem preparado.

A parte ré apresentou contrarrazões às fls. 230/238.



É O RELATÓRIO.

Trata-se de ação de indenização em que busca a autora o ressarcimento do prejuízo material e moral sofrido em decorrência de golpe, supostamente permitido pelas rés, diante da falha no sistema de segurança.

Sustenta o réu que não houve falha no sistema da instituição financeira, que os fatos decorreram de conduta exclusiva de terceiro e da própria autora.

A r. sentença julgou improcedentes os pedidos formulados pela autora. A autora interpôs recurso, sustentando que os fatos decorreram exclusivamente de falha na prestação do serviço da instituição financeira.

O recurso merece parcial provimento.

A questão debatida é relativa ao direito do consumidor, havendo hipossuficiência técnica e financeira da parte autora, de forma que se aplica ao caso o Código de Defesa do Consumidor e a inversão do ônus da prova. De acordo com a Súmula 279 do Superior Tribunal de Justiça “*o Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*”.

A ação tem como fundamento o fato do serviço (art. 14 do CDC) e a inversão do ônus da prova resulta do § 3º do art. 14 do CDC.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

O fornecedor do serviço torna-se responsável pela reparação dos danos causados pelo vício na prestação de serviço, como consequência do risco da atividade desenvolvida, se não provar hipótese excludente de responsabilidade.

O verbete nº 479 da Súmula de Jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça prevê a responsabilidade objetiva da instituição financeira em caso de fraudes e delitos praticados por terceiros.

Se a autora afirma que não realizou as transações impugnadas, não tem meios de provar. Considerando a impossibilidade de produção de prova de fato negativo, bem como a inversão do ônus da prova, cabia às instituições financeira a prova da legitimidade das transações contestadas. No entanto, não lograram êxito em fazê-lo, deixando de comprovar que a autora tenha efetivamente realizado as transferências ou contribuído de qualquer forma para a fraude.

A instituição financeira somente apresentou prints de telas internas sistêmicas, totalmente unilaterais, que não comprovam, portanto, que as transações foram realizadas mediante *token* e senha.

As transferências foram realizadas de forma sequencial, em valor elevado, para uma mesma pessoa física, o que foge do perfil de consumo da autora/apelante. Foi inicialmente realizada uma transferência no valor de R\$ 1.600,00 e em sequência mais duas transferências, no mesmo valor de R\$ 17.777,77 cada uma, havendo claros indícios de fraude bancária. Esse fato deveria ter chamado a atenção da instituição financeira, que poderia ter bloqueado as transações e evitado a concretização da



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

fraude.

Cumprе ressaltar que o fato de a autora ter recebido uma ligação de um suposto preposto anteriormente à realização das transações não altera a dinâmica dos fatos, já que a autora/apelante afirmou no momento da lavratura do boletim de ocorrência que não forneceu dados pessoais para esse terceiro e não seguiu qualquer orientação.

Está configurada a responsabilidade das apeladas pelos danos suportados pela autora, uma vez que o sistema de segurança da instituição financeira não se mostrou eficiente, permitindo a atuação de estelionatários, que realizaram operações que necessitavam de senha pessoal, a qual a parte autora/apelante afirma não ter fornecido.

Ao disponibilizar a prestação de serviços, as instituições devem garantir a segurança para a efetivação das operações ofertadas aos consumidores, de modo a impedir fraudes. Acontece que é notório o crescente número de fraudes praticadas por estelionatários.

Aplica-se ao caso a Teoria do Risco da Atividade, pela qual, em decorrência das atividades empresariais exercidas, a instituição financeira, ao disponibilizar determinados serviços ao consumidor, fica obrigada a suportar os riscos que dela possam surgir.

Não se trata de fortuito externo, mas sim de fortuito interno, decorrente da atividade exercida. Dessa forma, deve ser determinada a



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

restituição pelas requeridas dos valores transferidos de forma fraudulenta.

Veja-se o entendimento deste e. Tribunal de
Justiça de São Paulo em casos semelhantes:

Ação declaratória de inexistência de débito
c.c. indenização em danos materiais e
morais. Sentença de parcial procedência.
Insurgência do réu. PRELIMINAR.
Impugnação à gratuidade concedida à parte
autora desacolhida. Benefício mantido.
Inobservância do princípio da dialeticidade
não configurada. Razões recursais em
consonância com os fundamentos da
sentença. Concessão da tutela de urgência
mantida. MÉRITO. **Transações indevidas.**
Autores que desconhecem operações
realizadas por meio dos serviços de
internet banking. Incidência do Código de
Defesa do Consumidor. **Hipótese em que**
cabia ao agente financeiro demonstrar a
regularidade das movimentações. Banco
que não demonstrou que as transações eram
regulares e estavam dentro do padrão de
consumo dos autores. **Má prestação de**
serviços que evidencia a responsabilidade

da instituição financeira. Fraude praticada por terceiro que não exime o banco de responder pelos prejuízos causados ao consumidor (Súmula 479, STJ). Falha na segurança do serviço.

Restituição dos valores. Danos morais in re ipsa. Honorários advocatícios devidamente fixados pelo juízo de origem. Impossibilidade de minoração do valor. RECURSO DESPROVIDO.

(TJSP; Apelação Cível
1031940-44.2023.8.26.0071; Relator
(a): Márcio Teixeira Laranjo; Órgão
Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado;
Foro de Bauru - 2ª Vara Cível; Data do
Julgamento: 04/10/2024; Data de Registro:
04/10/2024) (sem grifos no original).

APELAÇÃO CÍVEL – DIREITO DO
CONSUMIDOR – AÇÃO
DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA
DE DÉBITO CUMULADA COM
REPETIÇÃO DE INDÉBITO E
INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS –
FRAUDES BANCÁRIAS –
TRANSFERÊNCIAS NÃO

RECONHECIDAS VIA PIX E TED –
CONTRATOS DE EMPRÉSTIMO
CONSIGNADO FRAUDULENTOS –
RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA
INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. 1.
RESPONSABILIDADE CIVIL
BANCÁRIA – **Instituição financeira que**
responde objetivamente pelos danos
causados por fraudes perpetradas por
terceiros no âmbito de operações
bancárias, nos termos do artigo 14 do
CDC e Súmula 479 do STJ – Fortuito
interno – Risco do empreendimento –
Falha na prestação do serviço
caracterizada pela ausência de sistemas
de segurança eficazes para identificar
transações atípicas. 2. ÔNUS
PROBATÓRIO – Competia ao banco
demonstrar que as transações questionadas
foram efetivamente realizadas pelo
correntista ou que se configurava caso de
fortuito externo, nos termos do artigo 373,
inciso II, do CPC – Encargo não cumprido
pela instituição financeira – Mera
habilitação biométrica anterior aos eventos
fraudulentos não comprova autorização das

transferências subsequentes. 3. PERFIL DE MOVIMENTAÇÃO BANCÁRIA – Transações fraudulentas que destoaram significativamente do padrão habitual de utilização da conta pelo autor, tanto pelos valores elevados quanto pelos destinatários desconhecidos – Sistema antifraude que falhou em identificar operações manifestamente incompatíveis com o perfil do cliente – Negligência caracterizada. 4. AUSÊNCIA DE CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA – Tipificação penal de estelionato em boletim de ocorrência não implica que o autor tenha fornecido seus dados aos fraudadores – Inexistência de elementos probatórios que demonstrem participação ou concorrência culposa da vítima para os eventos danosos. 5. DANOS MATERIAIS – Procedência do pedido de restituição integral dos valores indevidamente transferidos da conta bancária, excluindo-se apenas os montantes correspondentes aos contratos de empréstimo anulados – Correção monetária desde o efetivo prejuízo e juros de mora desde a citação. 6. DANOS MORAIS – Configuração evidente diante



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

da falha de segurança da instituição financeira e do impacto direto sobre o autor, que teve valores destinados à subsistência subtraídos – Majoração do quantum indenizatório de R\$ 2.000,00 para R\$ 5.000,00, observados os princípios da razoabilidade e proporcionalidade – Correção monetária desde o arbitramento (Súmula 362, STJ) e juros de mora desde a citação. RECURSO DE APELAÇÃO PROVIDO para condenar a instituição financeira à restituição integral das transferências fraudulentas não relacionadas aos contratos anulados e majorar a indenização por danos morais para R\$ 5.000,00.

(TJSP; Apelação Cível
1005094-48.2023.8.26.0666; Relator
(a): Rodolfo Pellizari; Órgão Julgador: 15ª
Câmara de Direito Privado; Foro de Artur
Nogueira - 2ª Vara Judicial da Comarca de
Artur Nogueira; Data do Julgamento:
24/06/2025; Data de Registro: 24/06/2025)
(sem grifos no original).

RESPONSABILIDADE CIVIL. Reparação

de danos. Relação de consumo evidenciada. Aplicabilidade ao caso do Código de Defesa do Consumidor. **Alegação do autor de que não autorizou as operações efetuadas em sua conta corrente [transferências de valores a terceiras pessoas, desconhecidas, por PIX e TED, em sequência, no mesmo dia e no valor total de R\$ 109.549,81].** Alegação de que o autor fragilizou seus dados bancários sigilosos não comprovada. **Constatação de que as operações bancárias impugnadas revelam-se absolutamente atípicas, porque discrepantes do perfil de movimentação do correntista. Verificação de falha na segurança do serviço bancário disponibilizado ao consumidor.** Acerto da ordem de restituição do valor extraviado da conta corrente da parte ativa. Pedido inicial julgado procedente. Sentença mantida. Recurso improvido. Dispositivo: negaram provimento ao recurso.

(TJSP; Apelação Cível
1026855-30.2021.8.26.0562; Relator
(a): João Camillo de Almeida Prado Costa;
Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Privado; Foro de Santos - 2ª Vara Cível;
Data do Julgamento: 26/08/2022; Data de
Registro: 26/08/2022) (sem grifos no
original).

O dano moral, no caso, decorre do próprio fato ocorrido. A falha no sistema de segurança ocasionou transações indevidas na conta da parte apelante, em valor elevado, e a instituição financeira não tomou providências para resolução da situação extrajudicialmente. Os fatos superam o mero aborrecimento e configuram dano moral indenizável.

O *quantum* indenizatório deve ser arbitrado em valor suficiente para reparar o dano e repreender o ofensor para que não cometa mais o ato lesivo, observando-se os limites da razoabilidade e proporcionalidade, sem ocasionar o enriquecimento ilícito do ofendido.

A reparação tem função de compensação, com o objetivo de atenuar as consequências da lesão sofrida, bem como uma função inibidora, para que se evite novas violações aos direitos da personalidade dos consumidores. Representa, portanto, uma compensação e um desestímulo ao ato ilícito.

No caso dos autos, arbitro a indenização em R\$ 5.000,00, valor adequado para reparar o dano sofrido pela parte apelante, bem como para impedir a reiteração da conduta, considerando a extensão dos transtornos consecutórios e a ausência de negatificação do nome da parte autora.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Em atenção ao teor do art. 926 do Código de Processo Civil, considerando a circunstância de que em casos assemelhados ao presente, que foram julgados por este e. Tribunal de Justiça, houve fixação da indenização em patamar próximo àquele fixado pelo Juízo *a quo*, impõe-se a adoção de medida assemelhada no caso vertente.

DIANTE DO EXPOSTO, o voto deste Relator **DÁ PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO** para condenar as requeridas, solidariamente, à restituição à autora do valor de R\$ 37.155,54 e ao pagamento de indenização por danos morais de R\$ 5.000,00. Sobre o valor da indenização por danos materiais e morais incidirão juros de mora desde a data da citação, por se tratar de responsabilidade civil contratual, observada a taxa SELIC, e descontada a correção monetária de que trata o parágrafo único do art. 389, do Código Civil, incidente desde a data do arbitramento para os danos morais e desde a data das transferências indevidas para os danos materiais, conforme Lei nº 14.905/2024.

Caberá às requeridas o pagamento das custas e despesas processuais, além dos honorários do advogado da parte autora, arbitrados em 10% sobre o valor da condenação.

Por fim, dou por questionados os dispositivos legais e/ou constitucionais apontados.

SIMÕES DE ALMEIDA

Relator