



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000070629

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1022780-61.2025.8.26.0576, da Comarca de São José do Rio Preto, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelado MARCOS VINICIUS CENTURION.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VII (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores J. M. RIBEIRO DE PAULA (Presidente sem voto), FABIANA CALIL CANFOUR DE ALMEIDA E GUSTAVO SANTINI TEODORO.

São Paulo, 10 de fevereiro de 2026.

JOÃO JOSÉ CUSTODIO DA SILVEIRA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Voto nº 1022780612025

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. FRAUDE EM CARTÃO DE CRÉDITO. COMPRA NÃO RECONHECIDA PELO TITULAR. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO FORNECEDOR. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. TRANSAÇÃO ATÍPICA AO PERFIL DO CONSUMIDOR. AUSÊNCIA DE PROVA DA REGULARIDADE DA OPERAÇÃO. FORTUITO INTERNO. SÚMULA 479 DO STJ. DANO MORAL CONFIGURADO. TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO. QUANTUM INDENIZATÓRIO PROPORCIONAL. RECURSO DESPROVIDO.

1. A instituição financeira responde objetivamente pelos danos causados aos consumidores por falhas na prestação de seus serviços, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, cabendo-lhe demonstrar a regularidade das transações questionadas mediante prova robusta da autenticidade e legitimidade das operações realizadas.

2. A simples alegação de que a transação foi realizada com chip e senha não é suficiente para afastar a responsabilidade da instituição financeira quando há elementos que indicam a ocorrência de fraude, tais como tentativas anteriores de compra negadas, transação atípica ao perfil do consumidor e ausência de comprovação de que o titular se beneficiou da compra.

3. A ação de terceiros fraudadores no âmbito de operações bancárias caracteriza fortuito interno, integrando o risco da atividade desenvolvida pela instituição financeira, não tendo o condão de afastar sua responsabilidade objetiva, conforme pacificado pela Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça.

4. O lançamento indevido de débito em cartão de crédito, não reconhecido pelo consumidor, seguido de recusa administrativa em cancelar a cobrança após reiterada contestação, configura dano moral, sendo ainda aplicável a teoria do desvio produtivo do consumidor, tendo em vista o tempo e esforço despendidos na tentativa infrutífera de solução extrajudicial da controvérsia, inclusive, em órgãos de defesa do consumidor.

Trata-se de apelação interposta contra sentença (fls. 114-120), cujo relatório se adota, que julgou parcialmente procedentes os pedidos formulados por Marcos Vinícius Centurion contra Banco Bradesco, para declarar inexistente o débito no valor de R\$

2.450,00 representado pelas faturas de cartão de crédito, condenar a parte ré na devolução simples dos valores comprovadamente pagos e descontados, acrescidos de correção monetária e juros de mora desde a data dos pagamentos, e condenar a parte ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 2.000,00, corrigidos monetariamente a partir do arbitramento, além de juros de mora a partir da data do evento danoso.

Sustentam as razões recursais (fls. 124-148) que a respeitável sentença: (1) equivocou-se ao desconsiderar que as transações foram realizadas com chip e senha, de uso pessoal e intransferível do titular, sendo de responsabilidade exclusiva do cliente a guarda e sigilo de suas credenciais, não havendo qualquer falha na prestação do serviço bancário; (2) aplicou incorretamente a responsabilidade objetiva da instituição financeira, pois se trata de fortuito externo, consistente em ação de terceiro fraudador totalmente estranho à atividade do banco, o que afasta sua responsabilização civil nos termos do art. 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor; (3) condenou indevidamente ao pagamento de danos morais, pois não restou comprovado qualquer abalo psicológico significativo, tratando-se de mero aborrecimento cotidiano insuficiente para configurar dano extrapatrimonial indenizável; (4) fixou quantum indenizatório excessivo e desproporcional, não observando os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, sendo necessária a redução substancial do valor arbitrado; (5) condenou indevidamente à restituição de valores (danos materiais), pois não restou demonstrado que tenha havido efetivo pagamento pelo autor, e ainda determinou a incidência de juros de mora desde o evento danoso quando o correto seria desde a citação.

Foram oferecidas contrarrazões a fls. 155-158.

Breve, o relato.

Tempestivo e preparado, conheço do recurso interposto (art. 1.010, § 3º, CPC), passando à análise de mérito na medida da impugnação (art. 1.013, caput, CPC).

(1) Transações realizadas com chip e senha e alegada responsabilidade exclusiva do consumidor.

A mera alegação de que a transação foi realizada de forma segura e autenticada não é suficiente para demonstrar que a compra foi efetivamente realizada pelo titular do cartão. Com efeito, a simples digitação de dados do cartão em plataforma de pagamento não configura autenticação segura capaz de atribuir a operação inequivocamente ao titular, pois

tais dados podem ser obtidos por terceiros mediante inúmeras técnicas de fraude contemporâneas, tais como phishing, malware, vazamento de bases de dados e outras modalidades de ataques cibernéticos.

Ademais, conforme consignado na sentença, a circunstância de terem ocorrido duas tentativas anteriores de compra que foram negadas, seguidas de aprovação na terceira tentativa, já evidencia por si só anomalia comportamental que deveria ter acionado os sistemas antifraude da instituição financeira requerida.

A parte ré limitou-se a juntar extratos específicos da transação contestada no valor de R\$ 2.450,00, a título de recarga, não havendo demonstração nos autos de que a parte autora costumava realizar compras online de valores expressivos referentes a transações dessa natureza (fls.72/80).

A ausência de padrão anterior de operações similares corrobora a tese de fraude, pois a própria natureza da transação, consistente em aquisição de serviços de recarga sem qualquer prova de posterior utilização ou proveito pelo consumidor, sugere cenário incompatível com o comportamento habitual do titular do cartão.

A instituição financeira, ao disponibilizar sistemas de pagamento eletrônico, assume risco inerente à operação, o que implica no dever de oferecer ao consumidor um sistema seguro e eficaz que assegure não apenas a validação formal da transação, mas também a compatibilidade material da operação com o perfil e comportamento do usuário.

Nos termos do art. 14 da Lei 8.078/1990, o fornecedor de serviços responde objetivamente pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, sendo que a circunstância de serviços de recarga no valor de R\$ 2.450,00 terem sido supostamente adquiridos mas jamais utilizados constitui elemento que, minimamente, exigia da requerida investigação mais aprofundada e cuidadosa antes da manutenção da cobrança.

Portanto, não se desincumbiu a apelante do ônus probatório que lhe competia, nos termos do art. 373, inciso II, do Código de Processo Civil, de demonstrar a regularidade e legitimidade da transação contestada. Precedentes:

(1) "APELAÇÃO. Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com reparação de danos morais e materiais. Sentença de procedência. Autora vítima de golpe. Responsabilidade objetiva da instituição financeira. Art. 14 do CDC. Súmula 479/STJ. Fortuito interno. Danos materiais que devem ser reparados integralmente. Inaplicável

excludente de responsabilidade, na medida em que a autora foi induzida a erro por estelionatários. Art. 14, § 3º, do CDC, afastado. Dano moral reconhecido. Arbitramento em valor inferior aos fixados por esta Câmara de Direito Privado. Redução descabida. Sentença mantida. Recurso improvido. (Apelação Cível 1000417-50.2024.8.26.0177; Relator (a): Décio Rodrigues; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro de Embu-Guaçu - Vara Única; Data do Julgamento: 29/10/2024; Data de Registro: 29/10/2024)

(2)"APELAÇÕES. DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO. RESPONSABILIDADE CIVIL. RECURSOS DESPROVIDOS. [...] . III. Razões de Decidir 3. Reconhecida a legitimidade passiva das rés, com base na teoria da asserção e na relação de consumo, aplicando-se o Código de Defesa do Consumidor. 4. A inversão do ônus da prova foi aplicada em favor da consumidora, devido à sua desvantagem na relação negocial. As rés não demonstraram excludente de responsabilidade. IV. Dispositivo e Tese 5. Recurso desprovido. Tese de julgamento: 1. A responsabilidade solidária na cadeia de consumo é aplicável, mesmo sem vínculo empregatício direto. 2. A fraude praticada por terceiro não exclui a responsabilidade dos fornecedores, sendo um risco inerente à atividade [...]". (TJSP; Apelação Cível 1000630-26.2023.8.26.0554; Relator (a): PAULO SERGIO MANGERONA; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Santo André - 9ª Vara Cível; Data do Julgamento: 03/04/2025; Data de Registro: 03/04/2025)

(2) Alegação de fortuito externo e ausência de falha na prestação do serviço.

Respeitada a tese do recorrente, a responsabilidade da instituição financeira é objetiva e a ação de terceiros fraudadores não tem o condão de afastá-la, por se tratar de fortuito interno, que integra o risco da atividade desenvolvida, a ser suportado pelo prestador do serviço.

A distinção entre fortuito interno e fortuito externo é fundamental para a correta aplicação do regime de responsabilidade civil nas relações de consumo. O fortuito interno, assim entendido o fato imprevisível e inevitável ocorrido no momento da prestação do serviço, não exclui a responsabilidade do fornecedor porque faz parte de sua atividade e liga-se aos riscos do empreendimento. Já o fortuito externo consiste naquele fato que não guarda nenhuma relação com a atividade do fornecedor, absolutamente estranho ao serviço, via de regra ocorrido em momento posterior à sua prestação.

No caso concreto, as fraudes praticadas por terceiros no âmbito de operações com cartão de crédito caracterizam inequivocamente fortuito interno, inserindo-se no risco próprio da atividade bancária, conforme pacificado pela Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça.

A sentença destacou adequadamente que a deficiência dos mecanismos de segurança disponibilizados pelas instituições financeiras para a contenção de fraudes é fato notório, sendo que a mera alegação de que o sistema bancário é seguro e auditado não é suficiente para afastar a responsabilidade objetiva quando restam demonstrados elementos indicativos de irregularidade na transação.

Com efeito, é impossível e inexigível do consumidor individual comprovar fato negativo, ou seja, que não realizou determinada transação, recaindo sobre a instituição financeira o ônus de demonstrar positivamente a regularidade e autenticidade da operação mediante prova robusta e convincente.

A instituição financeira alegou a regularidade da transação contestada, afirmando que o cartão utilizado possuía chip e senha, o que garantiria a segurança da operação. No entanto, não apresentou provas concretas de que a compra foi, de fato, realizada pelo autor ou por alguém autorizado por ele. Outrossim, não demonstrou ter adotado medidas eficazes para evitar a fraude, o que reforça a sua responsabilidade pelo ocorrido.

Aplica-se ao caso, por analogia, o enunciado da Colenda Turma Especial da Subseção II de Direito Privado que definiu enunciado sobre o assunto a saber:

Enunciado nº 14: Na utilização do PIX, havendo prática de delito ou fraude por terceiros, em caso de fortuito interno, a instituição financeira responde pelas indenizações por danos materiais e morais quando evidenciada a falha na prestação de serviços, falhas na segurança, bem como desrespeito ao perfil do correntista aplicáveis as Súmulas nº 297 e 479, bem como a tese relativa ao tema repetitivo nº 466, todas do STJ.

Diante de tal quadro, a declaração de inexigibilidade do débito e consequente restituição dos valores pagos é medida de rigor. Precedente do Colendo STJ:

"[...] 3. O dever de segurança é noção que abrange tanto a integridade psicofísica do consumidor, quanto sua integridade patrimonial, sendo dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas pelos consumidores, desenvolvendo mecanismos capazes de dificultar fraudes perpetradas por

terceiros, independentemente de qualquer ato dos consumidores. 4. A instituição financeira, ao possibilitar a contratação de serviços de maneira facilitada, por intermédio de redes sociais e aplicativos, tem o dever de desenvolver mecanismos de segurança que identifiquem e obstem movimentações que destoam do perfil do consumidor, notadamente em relação a valores, frequência e objeto. 5. Como consequência, a ausência de procedimentos de verificação e aprovação para transações atípicas e que aparentam ilegalidade corresponde a defeito na prestação de serviço, capaz de gerar a responsabilidade objetiva por parte da instituição financeira. 6. Entendimento em conformidade com Tema Repetitivo 466/STJ e Súmula 479/STJ: “As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.[...]”. (REsp nº 2.052.228/DF, Rel. Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma; d.J.: 12.9.2023)

(3) Inexistência de dano moral ou configuração de mero aborrecimento.

Resultou evidenciada a aflição vivenciada pela parte autora diante do lançamento junto à fatura de seu cartão de crédito de compra por ela não realizada, corroborada pela tentativa infrutífera de solucionar o caso administrativamente em razão da má prestação do serviço da parte ré.

No caso em apreço, a cobrança indevida de valores não reconhecidos pelo consumidor, conforme fls. 15/16, seguida da manutenção obstinada da exigência mesmo após contestação administrativa fundamentada, configura inequivocamente lesão a direito da personalidade, gerando angústia, preocupação e sentimento de impotência que extrapolam o mero dissabor cotidiano.

A sentença consignou corretamente que incide também a teoria do desvio produtivo do consumidor, na medida em que a parte autora realizou a contestação da transação junto ao banco, registrou boletim de ocorrência, formulou reclamações junto ao Procon, ao Banco Central e ao portal consumidor.gov.br, buscando resolver o problema ao qual não deu causa extrajudicialmente, não obtendo êxito em nenhuma dessas instâncias (fls. 14/29).

No caso concreto, verifica-se que o tempo e o esforço despendidos pelo consumidor em tentativas infrutíferas de solução administrativa para problema decorrente de falha do fornecedor configuram efetivo dano moral indenizável. A jurisprudência consolidada desta Corte reconhece que o lançamento indevido em cartão de crédito, não

reconhecido pelo titular, seguido da recusa ao cancelamento administrativo, caracteriza dano moral in re ipsa, dispensando a demonstração de prejuízo específico diante do comprovado desvio produtivo, que extrapola o mero dissabor. Assim, mostra-se correta a condenação ao pagamento de indenização por danos morais. Precedente:

"DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. FRAUDE EM TRANSAÇÕES BANCÁRIAS POR CARTÃO DE CRÉDITO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. COMPRAS ATÍPICAS NÃO BLOQUEADAS. DANO MORAL. REPETIÇÃO DO INDÉBITO EM DOBRO. RECURSO DO RÉU DESPROVIDO. RECURSO DO AUTOR PARCIALMENTE PROVIDO. [...]. III. RAZÕES DE DECIDIR

1. Aplica-se o Código de Defesa do Consumidor às instituições financeiras, conforme entendimento pacificado na Súmula nº 297 do Superior Tribunal de Justiça, sendo objetiva a sua responsabilidade por danos causados em decorrência de falha na prestação do serviço.
2. A ausência de bloqueio e verificação de transações atípicas e vultosas caracteriza falha nos mecanismos de segurança, evidenciando defeito na prestação do serviço.
3. A ré estornou valores de outro cartão do mesmo titular em situação análoga, o que reforça o reconhecimento da fraude e a inadequação das providências adotadas para impedir o dano.
4. A alegação de uso de senha pessoal não exime a ré de responsabilidade, pois o dever de segurança abrange a adoção de mecanismos adicionais de controle e verificação de movimentações atípicas.
5. **Restando demonstrado o desvio produtivo do consumidor, que teve de mobilizar tempo e recursos para solucionar a controvérsia, configura-se o dano moral indenizável, cujo valor de R\$ 5.000,00 é mantido por atender aos critérios de razoabilidade e proporcionalidade.** [...].

IV. DISPOSITIVO E TESE Recurso do réu desprovido. Recurso do autor parcialmente provido". (TJSP; Apelação Cível 1025405-33.2024.8.26.0405; Relator (a): Domingos de Siqueira Frascino; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Osasco - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/04/2025; Data de Registro: 29/04/2025)

(4) Alegado excesso no quantum indenizatório.

Subsidiariamente, não merece acolhida a alegação de excesso no valor arbitrado a título de indenização por danos morais. O magistrado de primeiro grau, levando em consideração o caso concreto e a extensão do dano, em consonância com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, fixou a indenização por danos morais em R\$2.000,00.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Tal montante mostra-se adequado e proporcional às circunstâncias da causa, considerando a capacidade econômica das partes, a gravidade da conduta, a extensão do dano e o caráter pedagógico que deve revestir a condenação.

O valor arbitrado não se revela excessivo ou desproporcional, atendendo às finalidades compensatória e dissuasória inerentes à reparação por dano moral.

A apelante não demonstrou que o valor fixado seja capaz de gerar enriquecimento sem causa ou que destoe dos parâmetros adotados pela jurisprudência em casos análogos. Ademais, nos termos da Súmula 326 do Superior Tribunal de Justiça, na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca, o que reforça a adequação do valor fixado. Portanto, não há que se falar em redução do quantum indenizatório. Precedente:

"APELAÇÃO. FRAUDE BANCÁRIA. DIREITO DO CONSUMIDOR. RESPONSABILIDADE CIVIL. CLONAGEM DE CARTÃO DE CRÉDITO. TRANSAÇÃO NÃO RECONHECIDA. COMUNICAÇÃO IMEDIATA À CASA BANCÁRIA. FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS. RESTITUIÇÃO DOS VALORES PAGOS. DANOS MORAIS. TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO. AJUSTE NO MONTANTE INDENIZATÓRIO. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. [...]. IV. DISPOSITIVO E TESE. Recurso parcialmente provido apenas para ajustar o valor da indenização por danos morais à importância de R\$ 3.000,00. Teses de julgamento: 1. Responsabilidade objetiva da instituição financeira por fraudes em operações bancárias. 2. Perda de tempo útil gasto pelo consumidor na tentativa de solucionar administrativamente a questão gera dano moral indenizável, ultrapassando o mero aborrecimento [...]" (TJSP; Apelação Cível 1046792-92.2024.8.26.0506; Relator (a): Thomaz Carvalhaes Ferreira; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VIII (Direito Privado 2); Foro de Ribeirão Preto - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 16/12/2025; Data de Registro: 16/12/2025)

(5) Condenação em danos materiais e termo inicial dos juros de mora.

Por fim, improcede a insurgência quanto à condenação em danos materiais e ao termo inicial dos juros de mora. Tal condenação mostra-se plenamente adequada, pois reconhecida a inexigibilidade do débito, forçoso o retorno das partes ao estado anterior, mediante restituição dos valores indevidamente cobrados e efetivamente pagos pelo consumidor.

Quanto ao termo inicial dos juros de mora relativamente aos danos materiais, o entendimento adotado pela sentença encontra-se em consonância com a jurisprudência consolidada, que reconhece que os juros de mora e a correção monetária incidentes sobre os valores a serem restituídos ao consumidor terão como termo inicial a data dos pagamentos/desembolsos devidamente comprovados.

Noutro vértice, quanto aos danos morais, em se tratando de responsabilidade civil extracontratual, já que decorrente de fraude bancária, os juros de mora incidem a partir do evento danoso, ou seja, da data em que ocorreu o lançamento indevido. A Súmula 54 do Superior Tribunal de Justiça estabelece que os juros moratórios fluem a partir do evento danoso em caso de responsabilidade extracontratual, entendimento que se aplica por analogia às hipóteses de cobrança indevida em razão de fraude.

No que tange à alegação de que não houve comprovação dos pagamentos, verifica-se que a sentença condicionou a restituição aos valores comprovadamente pagos e descontados, de modo que eventuais discussões sobre quais valores foram efetivamente desembolsados serão resolvidas em sede de liquidação de sentença, não havendo qualquer vício na condenação imposta.

Termos em que se nega provimento ao recurso.

Vencida a recorrente neste grau recursal, majoram-se os honorários advocatícios anteriormente fixados em 5%, limitados a 20%, nos termos do art. 85, § 11, do CPC.

Fica expressamente advertido que eventuais embargos declaratórios só serão admitidos quando houver inequívoca demonstração de omissão, obscuridade, ou contradição no julgado, requisito que será rigorosamente analisado para evitar a utilização do recurso com intuito exclusivamente infringente, cuja natureza de mera contrariedade com o resultado do julgamento atrairá incidência da multa prevista no art. 1.026, § 2º, CPC.

Isso porque o acórdão se dedicou a listar e analisar todos os argumentos apresentados de maneira individualizada, justamente para evitar embargos procrastinatórios e imprimir cumprimento à garantia de duração razoável do processo.

A análise criteriosa também se aplicará a embargos que não observarem entendimento posicionamento decantado no E. STJ e alegarem necessidade de prequestionamento, já que não há qualquer exigência para que "o acórdão impugnado faça expressa referência ao dispositivo de lei tido como violado" (REsp nº 155.621/SP, Rel. Min.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Sálvio de Figueiredo Teixeira).