



Registro: 2026.0000012183

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1023594-49.2025.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que é apelante SANDRO SANSÃO CUBO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO BRADESCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 11ª 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 CRISTINA DI GIAIMO CABOCLO (Presidente sem voto), JOSÉ WILSON GONÇALVES E WALTER FONSECA.

São Paulo, 23 de janeiro de 2026.

JOSÉ MARCELO TOSSI SILVA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Apelação nº 1023594-49.2025.8.26.0002

Comarca: São Paulo - Foro Regional II - Santo Amaro - 9ª Vara

Cível Apelante: Sandro Sansão Cubo

Apelado: Banco Bradesco S.A.

MM (a) Juiz(a) de 1º Grau: Dr. Adilson Araki Ribeiro

Voto nº 4.251

APELAÇÃO. RESPONSABILIDADE CIVIL. TRANSFERÊNCIAS FRAUDULENTAS VIA PIX. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO BANCÁRIO. DEVOLUÇÃO PARCIAL DO VALOR PELO PIX-MED. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO.

1. Recurso de apelação interposto por correntista contra sentença de improcedência em ação de indenização por danos materiais e morais, fundada em transferências não reconhecidas via PIX no valor total de R\$ 59.600,00.

2. Preliminar de não conhecimento do recurso afastada. Razões recursais que impugnam de forma específica os fundamentos da sentença, atendendo ao disposto no art. 1.010, II e III, do CPC.

3. Relação de consumo configurada. Instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos causados por falha na prestação dos serviços (art. 14 do CDC e Súmula 479 do STJ), ressalvadas a inexistência de defeito e a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

4. Banco apelado que não comprovou a efetiva autorização das transações contestadas, ônus que lhe incumbia (art. 373, II, do CPC). Ausência de prova de autenticação digital, geolocalização ou confirmação de identidade do correntista.

5. Ativação do Mecanismo Especial de Devolução (PIX-MED) que resultou na restituição parcial de R\$ 798,00, sem elidir a responsabilidade da instituição financeira. Falha nos mecanismos preventivos de segurança e ausência de bloqueio eficaz das operações atípicas e incompatíveis com o perfil do cliente. Falha na segurança do serviço caracterizada.

6. Configuração de fortuito interno. Reconhecimento do dever de restituição simples do valor de R\$ 58.802,00, correspondente ao montante total transferido indevidamente, descontada a quantia já devolvida.

7. Danos morais não configurados. A violação contratual ou de normas jurídicas não se traduz automaticamente em abalo extrapatrimonial, devendo haver antijuridicidade

significativa e anormal que ofenda valores fundamentais, apta a repercutir na esfera de dignidade da vítima, situação não delineada nos autos. Hipótese em que o autor não menciona quaisquer premissas fáticas a corroborarem a excepcionalidade.

8. Reforma parcial da r. sentença. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

1. Trata-se de recurso de apelação interposto por SANDRO SANSAO CUBO contra a r. sentença de fls. 136/140, que julgou improcedente a ação de indenização por danos materiais e morais ajuizada em face do BANCO BRADESCO S/A, condenando o autor ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 15% do valor da causa, nos termos do art. 85, §2º, do CPC.

Na origem, o autor alegou que, em 21/02/2025, constatou em seu extrato bancário a realização de um PIX no valor de R\$ 59.000,00 para pessoa desconhecida (Robson Henrique da Rocha Conde Pianissola), sem sua anuência, bem como outras transferências nos dias 23 e 24/02/2025, no valor de R\$ 300,00 cada, para Carolina Freitas Rodrigues. Sustentou ter comunicado a instituição financeira e registrado boletim de ocorrência, obtendo apenas o estorno parcial de R\$ 798,00. Alegou falha na prestação do serviço bancário e pleiteou a condenação do réu à restituição do montante de R\$ 58.802,00, além de indenização por danos morais no valor de R\$ 15.000,00 (fls. 01/37).

O réu apresentou contestação (fls. 54/126) sustentando que a narrativa autoral é genérica e desprovida de provas mínimas da alegada fraude. Aduziu possuir sistemas de segurança adequados e que o evento decorreu do chamado “golpe da falsa troca de pontos Livel”, praticado

por terceiros mediante engenharia social, sem qualquer falha dos sistemas bancários. Argumentou, ainda, tratar-se de culpa exclusiva da vítima, que forneceu seus dados pessoais a estelionatários, o que afastaria o dever de indenizar. Impugnou, por fim, o pedido de indenização por dano moral.

O MM. Juízo *a quo* concluiu pela culpa exclusiva da vítima, que teria fornecido voluntariamente seus dados bancários a terceiros, afastando, assim, a responsabilidade civil da instituição financeira, com base no art. 14, §3º, II, do Código de Defesa do Consumidor.

Inconformado, o autor interpôs recurso de apelação (fls. 171/176) sustentando que não realizou nem autorizou as transferências questionadas, sendo inequívoca a falha na prestação do serviço do banco, que não assegurou a segurança necessária às operações. Defende a existência de nexo causal entre a conduta do réu e o prejuízo sofrido, razão pela qual requer a reforma integral da sentença, com a condenação do apelado à restituição do valor de R\$ 58.802,00 e ao pagamento de indenização moral de R\$ 15.000,00. Afirma, ainda, que o dano moral é *in re ipsa*, decorrendo do próprio fato danoso.

O réu apresentou contrarrazões (fls. 181/208) nas quais pugna pelo não conhecimento do recurso, sob o argumento de ofensa ao princípio da dialeticidade (arts. 932, III, e 1.010, II e III, do CPC), por ausência de impugnação específica aos fundamentos da sentença. No mérito, defende a manutenção integral da decisão, afirmando inexistir falha na prestação dos serviços e caracterizando-se, na hipótese, a culpa exclusiva do autor ou de terceiros. Assevera que a fraude ocorreu fora do ambiente bancário e sem vulneração do sistema de segurança, que

exige autenticação pessoal do usuário para operações via PIX. Requer o desprovemento do apelo.

É o relatório.

2. Rejeita-se a preliminar de não conhecimento do recurso, suscitada pelo apelado sob alegação de ofensa ao princípio da dialeticidade.

Com efeito, o art. 1.010, inciso II, do Código de Processo Civil exige que o apelante exponha “as razões do pedido de reforma ou de decretação de nulidade”, o que se verifica plenamente atendido no caso concreto.

Da leitura das razões recursais, constata-se que o apelante desenvolveu argumentação suficiente e específica a impugnar os fundamentos centrais da sentença, notadamente quanto à caracterização de culpa exclusiva da vítima e à inexistência de falha na prestação de serviços bancários. O recurso ataca, de forma direta e fundamentada, os motivos determinantes da improcedência, pretendendo a reforma integral do julgado sob alegação de responsabilidade objetiva do banco e de aplicação da Súmula 479 do STJ.

Assim, presentes os elementos mínimos de impugnação e devidamente demonstrado o inconformismo com a r. sentença, não há que se falar em violação ao princípio da dialeticidade, razão pela qual a preliminar arguida pelo banco apelado não merece acolhimento.

Superada a questão preliminar, passa-se ao exame do mérito recursal.

3. O presente feito versa sobre a validade da transferência de R\$ 59.600,00 por meio de três operações via PIX, nos valores de R\$ 59.000,00 a Robson Henrique da Rocha Conde Pianissola, e duas transferências no valor de R\$ 300,00 Carolina Freitas Rodrigues, com consequente devolução dos valores eventualmente descontados e indenização por danos morais.

A lide encerra relação de consumo, pois o autor figurou, ainda que como *bystander* (de maneira indesejada), na última etapa da cadeia de produção e distribuição do serviço de crédito regularmente fornecido pela requerida, nos termos dos arts. 2º, 3º, § 2º, e 17 do Código de Defesa do Consumidor e enunciado da Súmula nº 297 do C. Superior Tribunal de Justiça.

Ademais, as instituições bancárias e financeiras respondem objetivamente pelos danos causados por falha na prestação de serviços, ressalvadas a inexistência de defeito e a culpa exclusiva do consumidor, ou de terceiros, consoante o disposto no art. 14, § 3º, I e II, do CDC.

O autor argumenta em sua petição inicial que não efetuou as transferências PIX contestadas (fls. 11/14). Informa que após a transferência de R\$ 59.000,00, às 17:36 do dia 21/02/2025, sua conta foi bloqueada, sem receber qualquer comunicação do banco réu sobre a transação suspeita ou o referido bloqueio da conta. Notícia que fez boletim de ocorrência quanto ao PIX de R\$59.000,00 em 22/02/2025 (fls. 15/17). Apesar do bloqueio da conta e do boletim de ocorrência, duas novas transferências via PIX foram realizadas no período da madrugada (às 03:05 do dia 23/02/2025 e às 03:19 do dia 24/02/2025) no valor de R\$ 300,00 cada. Também lavrou boletim de ocorrência

dessas duas transações (fls. 18/19).

Outrossim, o consumidor reside em Santo Amaro, São Paulo e a operação PIX no valor de R\$ 59.000,00 foi realizada com a descrição de “compra de veículo” (fls. 126). Contudo, o credor da transferência é empresário que explora comércio varejista de cosméticos, produtos de perfumaria e de higiene pessoal no Rio de Janeiro/RJ (fls. 134), com endereço aparentemente não comercial (fls. 135) o que reforça o entendimento de que a transação no valor de R\$ 59.000,00 foi realizada mediante fraude.

Ao contestar o feito (fls. 54/91) o réu trouxe aos autos comprovante de que não houve bloqueio prévio, e sim o acionamento dos protocolos de segurança efetuado após contestação da transação pelo autor, o que acarretou na devolução ao consumidor do valor de R\$ 798,00 às 14:30 do dia 28/02/2025 (fls. 124/125). Ademais, a instituição financeira não juntou nenhum relatório de movimentação financeira do autor.

Ressalte-se, ademais, que o banco apelado chegou a acionar o Mecanismo Especial de Devolução – PIX-MED, previsto na Resolução BCB nº 103/2021, logrando, contudo, apenas a recuperação parcial da quantia subtraída, no importe de R\$ 798,00, de um total de R\$ 59.000,00 transferidos a terceiro desconhecido (fls. 124/125).

Tal circunstância, longe de afastar a responsabilidade da instituição financeira, apenas reforça a configuração de fortuito interno e a falha no dever de segurança. Isso porque a ativação do PIX-MED é medida posterior à ocorrência da fraude e não substitui os mecanismos preventivos de bloqueio, alerta e verificação de autenticidade que

cabiam ao banco antes da autorização de operação de vulto, atípica e incompatível com o perfil de movimentação do correntista. A devolução parcial demonstra que a instituição reconheceu a irregularidade da transação, mas não adotou medidas eficazes e tempestivas para evitar a concretização do prejuízo.

Somado a isso, a instituição descumpre o dever de segurança quando não evita, ou ao menos apura a tempo e modo, **a realização de operações que não se coadunam com o perfil de aquisições e gastos do consumidor**. Revelam-se vulneráveis a rede e fluxo bancários quando autorizam transações atípicas em relação ao padrão de consumo do cliente (AgInt no AREsp 1.728.279-SP).

No caso concreto, havia a atribuição posterior de obstar a realização das operações suspeitas, ante o valor expressivo e a não demonstração de que adequado ao perfil do autor.

Cumpram-se, ainda, que o banco apelado não comprovou que as transferências impugnadas foram efetivamente realizadas ou autorizadas pelo correntista, ônus que lhe incumbia, nos termos do art. 373, II, do Código de Processo Civil, e do art. 14, §3º, do Código de Defesa do Consumidor.

A instituição financeira limitou-se a apresentar documentos relativos ao acionamento do Mecanismo Especial de Devolução (PIX-MED), que apenas indica o reconhecimento da fraude e a tentativa parcial de recuperação do valor subtraído, sem elidir a sua responsabilidade.

Ademais, da análise da documentação de fls. 124/125 observa-se que a transferência de R\$ 59.000,00 foi mantida no “Motor de Segurança” entre às 17:28:24 até às 17:36:13 do dia 21/02/2025.

Contudo, não restou demonstrado pela instituição financeira que houve tentativa de confirmação da operação com o consumidor.

A ausência de tais elementos comprobatórios reforça a presunção de falha na prestação do serviço, pois não se pode imputar ao consumidor a realização de operações eletrônicas cuja origem e autenticidade não foram devidamente demonstradas pelo fornecedor do serviço bancário.

Assim, a requerida não se desincumbiu do seu ônus probatório, nos termos do art. 373, II, do Código de Processo Civil, quanto à higidez das três transações via PIX contestadas pelo autor, além de que resta configurado o fato do serviço, pelo qual deve responder a parte ré.

Portanto, de rigor a reforma da r. sentença nesta parte, para condenar o réu a restituição de R\$ 58.802,00 (R\$ 59.000,00 descontado R\$ 798,00, devolvidos ao consumidor em 28/02/2025).

4. No que se refere à **pretensão indenizatória**, o dano extrapatrimonial deriva da lesão a atributos da personalidade, nomeadamente a dignidade da pessoa humana, quando a antijuridicidade do ato é grave a ponto de se traduzir em concreta degradação do patrimônio imaterial da pessoa.

Muito embora a situação possa ter promovido preocupação quanto à resolução da divergência entre as partes, as circunstâncias fáticas denotam meros aborrecimentos, insuficientes para configurar os danos morais.

Sobreleva acrescentar, por oportuno, que não houve indicação de maiores consequências oriundas da contratação, além do

aborrecimento decorrente do próprio fato, que resta inconfundível com situação constrangedora e vexatória.

Ademais, notadamente por não ter havido apontamento de débitos nos cadastros de inadimplentes, não se vislumbra violação aos direitos da personalidade do autor, apta a ensejar a compensação por danos morais.

Repita-se que as cobranças feitas pelo banco réu estavam fundamentadas nos termos dos contratos supostamente aderido pela autora, não resultando, por consequência, em conduta ensejadora de dano moral.

Nesse sentido, julgados desta C. 11ª Câmara de Direito Privado:

“DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E REPETIÇÃO DE INDÉBITO. Sentença de parcial procedência. Recurso tão só do autor, visando à indenização por danos morais, negada pela sentença, e à redefinição dos honorários advocatícios. Danos morais, contudo, não caracterizados. Não indicação mínima de danos dessa categoria. Privação de valor em pecúnia por si só não gera dano moral (pagamentos indevidos). Situação de humilhação ou vexatória ou ofensa a qualquer direito essencial. Não verificação. Sentença mantida. Honorários advocatícios, de fato, fixados de forma equivocada. Acolhimento do apelo, para reparação do equívoco. Arbitramento com base na parcela de derrota de cada parte. Não aplicação da tabela do órgão de classe. Fixação, por sua vez, à luz do REsp 2.051.237. Recurso provido em parte, apenas para definir o critério de arbitramento dos honorários advocatícios.” (TJSP; Apelação Cível 1000873-90.2024.8.26.0438; Relator: José Wilson Gonçalves; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro de Penápolis - 1ª Vara; Data do Julgamento: 14/02/2025; Data de Registro: 14/02/2025)

“AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO CUMULADA COM PEDIDOS DE REPETIÇÃO DE INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – Sentença de procedência

– Irresignação do réu – Contrato de empréstimo bancário – Falsificação de assinatura confirmada por perícia grafotécnica – Declaração de inexigibilidade do contrato que era de rigor – Repetição em dobro – Inadmissibilidade – Ausência de violação ao princípio da boa-fé objetiva – Danos morais tampouco configurados na espécie, devido à inexistência de repercussões de maior relevo – Sentença parcialmente reformada – Recurso do réu parcialmente provido.” (TJSP; Apelação Cível 1006078-42.2022.8.26.0286; Relator: Marco Fábio Morsello; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro de Itu - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/01/2025; Data de Registro: 31/01/2025)

Assim, incabível a pretensão de indenização por danos morais.

Reconhecida a necessidade de restituição simples dos valores contestados, e o afastamento da condenação do réu ao pagamento de danos morais, o recurso de apelação comporta parcial provimento, para condenar o réu à restituição de R\$ 58.802,00 ao autor.

5. A quantia indicada acima será monetariamente atualizada pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), desde a data em que efetuadas as transações fraudulentas, com os juros de mora pela taxa Selic (excluído o IPCA) incidentes a partir da data da citação danoso contratual.

Reconhecida a sucumbência recíproca entre as partes, cada uma deverá arcar com o pagamento de metade das custas e despesas processuais, nos termos do art. 86, do Código de Processo Civil.

Quanto aos honorários advocatícios sucumbenciais, fixo tal verba em 10% sobre o valor do proveito econômico, em favor do réu (valor da causa menos o valor a ser restituído ao autor), e em 10% sobre o valor da condenação, em favor do autor, em atenção ao disposto no art. 85, §2º, do Código de Processo Civil, devendo cada parte arcar com o

pagamento dos honorários sucumbenciais da parte adversa.

Vale ressaltar, de forma a evitar a oposição de embargos de declaração destinados meramente ao prequestionamento e de modo a viabilizar o acesso às vias extraordinária e especial, considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional suscitada nos autos, uma vez que apreciadas as questões relacionadas à controvérsia por este colegiado, ainda que não tenha ocorrido a individualização de cada um dos argumentos ou dispositivos legais invocados, cenário, ademais, incapaz de negativamente influir na conclusão adotada, competindo às partes observar o disposto no artigo 1.026, § 2º, do Código de Processo Civil.

6. Diante do exposto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO ao recurso** para condenar o réu à restituição de R\$ 58.802,00 (cinquenta e oito mil, oitocentos e dois reais) ao autor, com correção monetária a partir do evento danoso, pelo IPCA, e juros de mora, pela Selic (excluído o IPCA) a partir da citação, bem como reconhecer a sucumbência recíproca entre as partes e a fixação das verbas honorárias em 10% (dez por cento) sobre o valor do proveito econômico, em favor do réu (valor da causa menos o valor a ser restituído ao autor), e em 10% (dez por cento) sobre o valor da condenação, em favor do autor, em atenção ao disposto no art. 85, §2º, do Código de Processo Civil, rateando-se as custas e despesas do processo.

JOSÉ MARCELO TOSSI SILVA
Relator
Assinatura Eletrônica