



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000288121**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1023872-05.2025.8.26.0114, da Comarca de Campinas, em que são apelantes BANCO SAFRA S/A e BANCO BRADESCO S/A, é apelada JULIA DUARTE.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 14ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte aos recursos. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CÉSAR ZALAF (Presidente), THIAGO DE SIQUEIRA E LUIS FERNANDO CAMARGO DE BARROS VIDAL.

São Paulo, 31 de março de 2026.

**CÉSAR ZALAF**  
**Relator**  
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**VOTO Nº 15457**

**APELAÇÃO Nº 1023872-05.2025.8.26.0114**

**COMARCA: CAMPINAS – 4ª VARA CÍVEL**

**APELANTE: BANCO SAFRA S.A.**

**APELANTE: BANCO BRADESCO S.A.**

**APELADA: JULIA DUARTE**

**JUIZ: FABIO VARLESE HILLAL**

APELAÇÕES. AÇÃO DE RESTITUIÇÃO DE QUANTIA CERTA CUMULADO COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. GOLPE BANCÁRIO. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA.

RECURSO DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS. PRELIMINAR DE ILEGITIMIDADE PASSIVA AFASTADA. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DOS RÉUS. SÚMULA 479 DO STJ. INEXISTÊNCIA DE CULPA EXCLUSIVA DA CONSUMIDORA. DANOS MATERIAIS EVIDENCIADOS. DANOS MORAIS DEVIDOS, PORÉM, MINORADOS. SENTENÇA REFORMADA PARCIALMENTE. RECURSOS PROVIDOS EM PARTE.

São recursos de Apelação interpostos contra r. sentença de fls. 444/449 que julgou procedente ação de restituição e indenizatória proposta por **JULIA DUARTE** contra **BANCO BRADESCO S/A** e **BANCO SAFRA S.A.**, para *a) declarar a nulidade dos empréstimos contratados com o Bradesco, bem como das transações descritas na inicial; b) condenar o Banco Bradesco a restituir à autora o valor de R\$ 62.725,37, referente às transferências indevidas, corrigido pelo IPCA, e acrescido de juros de mora de acordo com a Lei 14.905/24, desde o evento danoso (06/12/2024); c) condenar o Banco Safra a restituir à autora o valor de R\$ 10.363,66, referentes às transações fraudulentas, corrigido pelo IPCA e acrescido de juros de mora consoante Lei 14.905/24, desde o evento danoso (06/12/2024); e d) condenar os réus, solidariamente, ao pagamento de indenização por danos morais,*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*no valor de R\$ 15.000,00, corrigidos, pela variação do IPCA, deste a data de hoje, e acrescidos de juros de mora de acordo com a Lei 14.905/24, desde a primeira citação. Arcarão os réus com o pagamento de custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 12% do valor atualizado da condenação, sublinhado que cada réu responde por sua parcela na condenação, observada a solidariedade, quanto à condenação em indenização por danos morais.”*

Inconformado, o Banco Safra às fls. 458/472. Sustenta que as transações foram realizadas pelo celular cadastrado e com uso de senha pessoal. Diz que houve fortuito externo, portanto, fora do alcance da instituição financeira. Invoca a culpa exclusiva da Autora e de terceiro. Alternativamente, busca o reconhecimento da culpa concorrente. Pretende afastar os danos materiais, morais ou subsidiariamente minorá-los.

O Banco Bradesco, em apelo de fls. 475/501, suscita preliminarmente ilegitimidade passiva. No mérito, nega a falha na prestação de serviço e refuta sua responsabilidade por ato de terceiros e fortuito externo, configurados no furto de celular da autora. Alega que as operações foram realizados via “mobile bank” com senha e chave de segurança, requer sejam afastadas as indenizações materiais e morais, impugna a data de início dos juros e correção monetária dos danos morais e requer a inversão dos ônus sucumbenciais.

Recursos tempestivos e regulares.

Em contrarrazões recursais, a Autora pugna pela manutenção da r. sentença.

**É o relatório.**

Não há questões que impeçam o conhecimento destes recursos, e, quanto ao seu objeto, merecem ser parcialmente providos.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Trata-se de Ação de Restituição de Valores cumulada com Indenização por Danos Morais interposta por **JULIA DUARTE** contra **BANCO BRADESCO S/A e BANCO SAFRA S.A.**, alegando que *“em 06 de dezembro de 2024, foi vítima de furto de seu aparelho celular; que, após o ocorrido, foram realizadas inúmeras transações e empréstimos por meio do aplicativo dos bancos réus, que ultrapassam 71 mil reais. Afirma que no aplicativo do Banco Safra foram efetuadas 61 transferências, em menos de 24 horas, para uma conta de mesma titularidade no Banco Bradesco, depois esvaziada pelos criminosos; que, ademais, foram realizados empréstimos pelo aplicativo do Banco Bradesco, os quais resultaram em prejuízo financeiro e negativação de seu nome; que os bancos réus foram negligentes ao permitir movimentações tão exorbitantes e desproporcionais às habitualmente por ela praticadas; e que os criminosos se valeram de fragilidades dos aplicativos, pois os criminosos não tinham a senha. Pediu tutela de urgência, para suspender a cobrança dos empréstimos contratados, e retirar seu nome dos cadastros de restrição de crédito. Para o final, pede a confirmação da tutela de urgência; a condenação dos réus, de forma solidária, ao pagamento de indenização por danos morais, no valor de R\$ 15.000,00; que o Bradesco seja condenado a lhe ressarcir de prejuízo material, no valor total de R\$ 62.725,37; e que o Banco Safra arque com ressarcimento da ordem de R\$ 10.363,66 (fls. 01/29)”. Requereu indenização por danos materiais e morais. Adveio sentença de procedência.*

Afasto a preliminar de ilegitimidade passiva invocada pelo banco Bradesco pois os serviços foram prestados pelo mesmo e a Autora é correntista, ademais os fatos ocorreram por meio eletrônico. Logo, é de rigor qualificar a relação jurídica havida entre as partes como de consumo e para tanto incide o artigo 14 do CDC: *“O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.”*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Com efeito, cabe ao banco em que o consumidor é correntista conferir a autenticidade das transferências e das contratações de seus correntistas, verificando a identidade, de forma a evitar a ação de fraudadores.

Neste sentido:

*Preliminar ilegitimidade passiva. Afastada. APELAÇÃO. Ação de indenização por danos materiais e morais. Empréstimo e transferência bancária via "pix" desconhecidos. Devolução irrisória dos valores. Configuração de falha na prestação do serviço. Legitimidade do banco apelante. Sentença de parcial procedência. (...). Recurso do banco apelante não provido. Recurso da autora-apelante provido em parte. (TJSP; Apelação Cível 1005740-76.2024.8.26.0002; Relator (a): Marcos de Lima Porta; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2); Foro Regional II - Santo Amaro - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 04/10/2024; Data de Registro: 04/10/2024)*

No mesmo sentido é a Súmula 297 do C. STJ, e a vulnerabilidade da parte autora perante a instituição financeira implica na inversão do ônus probatório (art. 6º, VIII, do CDC), porém isto não define o resultado da demanda.

No mérito, pretendem os réus afastar a inexigibilidade dos débitos, pois nos respectivos entendimentos, a Autora concorreu para a ocorrência de fraude, devendo ser reconhecida sua culpa exclusiva ou culpa concorrente. Pretendem ainda o reconhecimento de culpa de terceiro.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Não se pode aceitar que o ocorrido com a Autora seja classificado como fortuito externo, de modo a reconhecer a excludente de responsabilidade das instituições financeiras.

Na noite de 06/12/2024, a autora foi vítima de furto de seu celular na região dos Jardins, em São Paulo, registrando boletim de ocorrência na mesma data (fls. 34/37). Nos dias seguintes, criminosos acessaram os aplicativos bancários instalados no aparelho e passaram a realizar movimentações financeiras indevidas, sem que houvesse bloqueio ou mecanismo eficaz de contenção por parte das instituições financeiras.

A partir da conta mantida no Banco Safra, foram realizadas 62 transferências via Pix para a conta da própria autora no Banco Bradesco, muitas delas em valores fracionados entre R\$ 99,00 e R\$ 99,99, em sequência e em curto espaço de tempo, inclusive durante a madrugada e manhã de sábado (fls. 39/49 e 50/60). O volume e a repetição das operações evidenciavam total anormalidade no padrão de uso, mas ainda assim não houve bloqueio preventivo.

Além disso, foram efetuadas compras atípicas, como gastos elevados no aplicativo iFood, destoando completamente do histórico da autora (fls. 6). No Bradesco, os criminosos contrataram dois empréstimos (R\$ 12.000,00 e R\$ 2.000,00) poucas horas após o furto, sem qualquer procedimento adicional de segurança, elevando artificialmente o saldo disponível na conta.

Com o saldo inflado pelas transferências e pelos empréstimos, os golpistas realizaram diversas transferências a terceiros, totalizando prejuízo superior a R\$ 71.000,00. As operações, claramente fraudulentas e fora do perfil da correntista, não foram bloqueadas pelos bancos, resultando em expressivo dano material e moral à autora.

Caberia aos Réus/Apelantes deter mecanismo de segurança que imediatamente bloqueasse tal operação questionada.

Portanto, não há falar em culpa exclusiva da consumidora, já que inexistente qualquer indício de que tenha a Apelante tido algum benefício ante a situação descrita nos autos, que lhe imponha a responsabilidade integral, como explica CARLOS ROBERTO GONÇALVES:

*Quando o evento danoso acontece por culpa exclusiva da vítima, desaparece a responsabilidade do agente, nesse caso, deixa de existir a relação de causa e efeito entre o seu ato e o prejuízo experimentado pela vítima. Pode-se afirmar que, no caso de culpa exclusiva da vítima, o causador do dano não passa de mero instrumento do acidente. Não há limite de causalidade entre o seu ato e o prejuízo da vítima.*

*É o que se dá quando a vítima é atropelada ao atravessar, embriagada, uma estrada de alta velocidade ou quando o motorista, dirigindo com toda a cautela, vê-se surpreendido pelo ato da vítima que, pretendendo suicidar-se, atira-se sob as rodas do veículo. Impossível, nestes casos, falar em nexo de causa e efeito entre a conduta do motorista e os ferimentos, ou o falecimento da vítima.<sup>1</sup>*

Desse modo, por inexistentes as excludentes de responsabilidade, seja o fortuito externo, seja a culpa exclusiva da vítima e do terceiro, aplicável à hipótese o Código de Defesa do Consumidor, ante o que dispõe a Súmula 479<sup>2</sup> do Colendo Superior Tribunal de Justiça, com a inversão do ônus probatório, consoante dispõe o artigo 6º, VIII do diploma consumerista, ante a vulnerabilidade técnica da Apelante, como ensina a doutrina de SÉRGIO CAVALIERI FILHO:

---

<sup>1</sup> Gonçalves, Carlos Roberto, *Direito Civil Brasileiro*, vol. 4, 14ª ed., Saraiva, São Paulo, 2019, p. 345

<sup>2</sup> “O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*Só haverá responsabilidade do correntista se ficar provado que concorreu para o evento, por exemplo, deixando de dar ciência ao banco do furto, roubo ou extravio do talonário ou cartão, negligenciando a guarda dos mesmos. Pode até configurar-se a culpa exclusiva do correntista, excluindo a responsabilidade do banco, como no caso de ser a falsificação perpetrada por preposto seu.*

*Em síntese, a responsabilidade objetiva da instituição financeira decorre de uma violação ao dever contratualmente assumido de gerir com segurança as movimentações bancárias de seus clientes. Como já ressaltado, esse foi o posicionamento albergado pela Corte Superior de Justiça por ocasião do julgamento do REsp 1.199.782/PR. Dessarte, a ocorrência de fraudes ou delitos contra o sistema bancário, dos quais resultam danos a correntistas ou a terceiros, insere-se na categoria doutrinária de fortuito interno, porquanto fazem parte do próprio risco do empreendimento, atraindo, portanto, a responsabilidade objetiva do estabelecimento bancário.<sup>3</sup>*

Feitas estas considerações, as rés deverão suportar as consequências do risco de suas atividades, nos termos do artigo 14 do CDC, não sendo suficiente para afastar a responsabilidade e demonstrar a inexistência de falha na transação questionada. Nesse sentido entendimento desta E. Câmara, *mutatis mutandi*:

*APELAÇÃO - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS - GOLPE DA FALSA CENTRAL*

---

<sup>3</sup> Cavalieri Filho, Sergio. *Op. cit.* (p. 1106).



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*DE ATENDIMENTO - SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA - RECURSO. 1- NULIDADE DE SENTENÇA INOCORRENTE - JUÍZO DE PRIMEIRO GRAU QUE FUNDAMENTOU SUA DECISÃO - DESNECESSIDADE DE SE REBATER TODOS OS RACIOCÍNIOS EXPENDIDOS PELA PARTE. 2- VAZAMENTO DE INFORMAÇÕES - FRAUDADORES QUE TINHAM ACESSO AOS DADOS BANCÁRIOS DA CONSUMIDORA, INCLUSIVE NÚMERO DO SEU CARTÃO DE CRÉDITO - FALHA NA SEGURANÇA DO SERVIÇO BANCÁRIO. 3- TRANSAÇÕES FORA DO PERFIL DA DEMANDANTE - BANCO QUE FALHO EM DETECTAR OPERAÇÃO SUSPEITA - DUAS TRANSFERÊNCIAS DE VALORES ELEVADOS EM CURTO PERÍODO DE TEMPO - OBRIGAÇÃO DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS OBSTAREM MOVIMENTAÇÕES QUE DESTOEM DO PERFIL DO CONSUMIDOR - ENTENDIMENTO DO STJ. 4- EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE - INOCORRÊNCIA - FRAUDE CAUSADA PELA FALHA NA SEGURANÇA E NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DA CASA BANCÁRIA - RESPONSABILIDADE OBJETIVA - SÚMULA 479 DO STJ. 5- RECURSO DESPROVIDO, MAJORADA A VERBA HONORÁRIA. (TJSP; Apelação Cível 1084003-56.2023.8.26.0100; Relator (a): Carlos Abrão; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 20/03/2024; Data de Registro: 21/03/2024)*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Por fim, quanto ao pedido de danos morais, a situação vivenciada pela Autora, extrapolou o mero aborrecimento. Repise-se que a Autora empreendeu esforços para resolver o problema na esfera administrativa, porém não obteve êxito. Patente os transtornos impostos à demandante, que foi obrigada a vir a juízo, contratar advogado e litigar com as expectativas e incertezas naturais do processo para solução de seus problemas, ou seja, suportou aborrecimentos para os quais não deu causa, que não podem ser erigidos à categoria de simples transtorno ou dissabor. Outrossim, o dever de indenizar decorre de modo imediato da quebra da confiança e da justa expectativa do consumidor e não se elide com o ressarcimento material, sob pena de vulnerar-se a função punitiva da indenização, na exata medida do que se conhece como teoria do desestímulo. Tendo em vista que o dano moral suportado pela Autora está bem delineado e a responsabilidade civil do banco plenamente caracterizada, passo à análise do *quantum debeat*.

É cediço que cabe ao Poder Judiciário a tarefa de aquilatar o valor da indenização, observadas todas as circunstâncias e aspectos atinentes ao caso concreto, o montante a ser fixado deve perseguir, com a maior acuidade possível, a recomposição do dano sofrido, assim como constituir desestímulo à prática da conduta danosa. Nestes termos, o Egrégio Superior Tribunal de Justiça já decidiu:

*“A indenização deve ser fixada em termos razoáveis, não se justificando que a reparação enseje enriquecimento indevido, com manifestos abusos e exageros, devendo o arbitramento operar-se com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa, ao porte financeiro das partes, orientando-se o julgador pelos critérios sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência, valendo-se de sua experiência e bom senso, atento à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso” (REsp. n. 305566/DF, rel. Min. SÁLVIO DE FIGUEIREDO TEIXEIRA, j. 22.05.2001).*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Na hipótese dos autos, considerando as especificidades do caso (culpa concorrente), entendo que o valor de R\$ 15.000,00 é exorbitante e extrapola a razoabilidade e proporcionalidade. Para tanto, entendo que a quantia de R\$ 5.000,00 melhor atenderá o aspecto indenizatório no caso em debate: Razões de Decidir 3. A instituição financeira responde objetivamente pelos danos gerados, uma vez que decorreram de falha de segurança em transações realizadas em ambiente bancário virtual, nos termos da Súmula 479/STJ, cabendo tão somente reconhecer o excesso na condenação por danos morais no valor de R\$ 20.000,00, motivo pelo qual se faz a redução para R\$ 5.000,00, observando-se os princípios da razoabilidade e proporcionalidade. IV. Dispositivo e Tese 5. Recurso conhecido e parcialmente provido para reduzir o valor da indenização por danos morais para R\$ 5.000,00. (TJSP; Apelação Cível 1025661-55.2023.8.26.0002; Relator (a): Domingos de Siqueira Frascino; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro Regional II - Santo Amaro - 10ª Vara Cível; Data do Julgamento: 03/10/2024; Data de Registro: 03/10/2024)

Em conclusão, a r. sentença deve ser reformada apenas para minorar os danos morais para R\$ 5.000,00, atualizados pelo IPCA desde seu arbitramento e com juros de mora da citação, observado o teor do artigo 406 do CC.

Para se evitar incidentes desnecessários, importante ressaltar que não está o órgão julgador obrigado a tecer considerações acerca de toda a argumentação deduzida pelas partes, senão aquelas que interfiram no deslinde da causa, o que se verificou no caso concreto.

Por fim, assinalo que, para acesso às instâncias extraordinárias, é desnecessária expressa menção a todos os dispositivos legais deduzidos pelas partes. De todo modo, registra-se que é pacífico o entendimento do Superior Tribunal de Justiça no sentido de que “*tratando-se de prequestionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais bastando que a questão posta tenha sido decidida*” (ED em RMS nº 18205-SP, rel. Min. Felix Fischer, j. 18.04.2006).



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ante o exposto, dou parcial provimento aos apelos.

**CÉSAR ZALAF**

**Relator**