



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000265531

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1024362-22.2024.8.26.0224, da Comarca de Guarulhos, em que é apelante/apelado BANCO BRADESCO S/A, é apelado/apelante MARCELO IPÓLITO.

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

O julgamento teve a participação dos Desembargadores JAMES SIANO (Presidente sem voto), SWARAI CERVONE DE OLIVEIRA E FLÁVIO PINELLA HELAEHIL.

São Paulo, 25 de março de 2026.

REGIS DE CASTILHO BARBOSA FILHO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Voto n.º 433

Apelação Cível n.º 1024362-22.2024.8.26.0224

Apelante/Apelado: Banco Bradesco S/A e Marcelo Ipolito

Origem: 7ª Vara Cível da Comarca de Guarulhos

Juiz(a) Prolator(a): Dr(a). Mônica Sandoval Gonçalves Belfort

EMENTA: Direito Civil. Apelação. Contratos. Pedido julgado parcialmente procedente. I. Caso em Exame: Recursos de apelação interpostos contra sentença que julgou parcialmente procedente ação movida por Marcelo Ipolito contra Banco Bradesco S/A, declarou inexistentes empréstimos e gastos no cartão de crédito, e condenou o réu à devolução de valores transferidos indevidamente. II. Questão em Discussão: 2. A questão em discussão consiste na responsabilidade do banco por transações fraudulentas e na existência de danos morais indenizáveis. III. Razões de Decidir: 3. As transações impugnadas foram realizadas em sequência e em valores que destoam do perfil habitual de consumo do autor, sem comprovação suficiente de verificações de segurança. 4. A falha do banco reside na ausência de mecanismos de bloqueio preventivo diante de operações atípicas, conforme previsto na Súmula 479 do STJ. 5. Não há prova cabal de danos morais, pois os danos consistem em graves lesões a direitos da personalidade, não configurados no caso. IV. Dispositivo e Tese: 5. Recursos desprovidos. Tese de julgamento: 1. Falha na segurança do banco impõe dever de restituição dos valores. 2. Ausência de prova de danos morais impede indenização.

Vistos.

Trata-se de recursos de apelação interpostos contra r. sentença de fls. 360/365, proferida nos autos da ação movida por MARCELO IPOLITO em face de BANCO BRADESCO S/A, que julgou parcialmente procedente o pedido, nos seguintes termos: "[...] Ante o exposto, com fundamento no artigo 487, I, do Código de Processo Civil, julgo PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos, confirmando a tutela de urgência, seja para (i) declarar inexistentes os empréstimos descritos na inicial (R\$57.000,00 e R\$4.600,00) e os gastos no cartão de crédito final n.º 8505 nos valores de R\$2.500,00 e R\$15.600,00, seja para (ii) condenar o réu a devolver R\$ 99.654,90 ao autor, referente ao valor transferido de sua conta corrente para terceiro. Tal valor será atualizado, desde a transação, e acrescido de

juros moratórios, a contar da citação, conforme as regras dos artigos 389, parágrafo único, e 406, ambos do Código Civil, com a redação dada pela Lei n. 14.905/2024. Dada a sucumbência recíproca, as custas e despesas serão rateadas entre as partes, de acordo com a seguinte proporção: 30% (autor) e 70% (réu). Quanto aos honorários, fixo-os em: (i) 20% do valor da condenação, em favor dos advogados do autor; (ii) 20% da diferença entre os pedidos e a condenação, em benefício dos advogados do réu. [...] "

Inconformado, o réu BANCO BRADESCO S/A interpôs apelação (fls. 377/431). Sustenta, em síntese, que as transações teriam sido realizadas com cartão com chip e senha pessoal, o que afastaria sua responsabilidade. Alega culpa exclusiva da vítima ao entregar o cartão a terceiros e pugna pela reforma da sentença para julgar a ação improcedente.

O autor MARCELO IPOLITO também interpôs recurso de apelação (fls. 416/422), no qual pugnou pela reforma parcial da r. Sentença a fim de que seja condenada a instituição financeira ao pagamento de indenização por danos morais, sob o argumento de que o evento lhe teria causado angústia e desvio produtivo, o que superaria o mero aborrecimento.

Recursos tempestivos e preparados.

Foram apresentadas contrarrazões (fls. 406/415 e fls. 427/432).

Não houve oposição ao julgamento virtual. **É o relatório.**

Passa-se ao voto. Presentes os pressupostos de admissibilidade, notadamente a tempestividade e a regularidade do preparo, conhece-se de ambos os recursos.

Como é cediço, o sistema de responsabilização civil no ordenamento jurídico brasileiro se ramifica em duas principais espécies, quais sejam, a responsabilidade civil contratual ou negocial, que consiste no dever de reparar danos

causados em razão do inadimplemento obrigacional, e a responsabilidade civil extracontratual ou aquiliana, assim compreendida como aquela em que a obrigação de reparar decorre de um ato ilícito. Nas lições de Carlos Roberto Gonçalves:

"Embora a consequência da infração ao dever legal e ao dever contratual seja a mesma (obrigação de ressarcir o prejuízo causado), o Código Civil brasileiro distinguiu as duas espécies de responsabilidade, acolhendo a teoria dualista e afastando a unitária, disciplinando a extracontratual nos arts. 186 e 187, sob o título "Dos atos ilícitos", complementando a regulamentação nos arts. 927 e s., e a contratual, como consequência da inexecução das obrigações, nos arts. 389, 395 e s., omitindo qualquer referência diferenciadora. No entanto, algumas diferenças podem ser apontadas: a) A primeira, e talvez mais significativa, diz respeito ao ônus da prova. Na responsabilidade contratual, o inadimplemento presume-se culposos. O credor lesado encontra-se em posição mais favorável, pois só está obrigado a demonstrar que a prestação foi descumprida, sendo presumida a culpa do inadimplente (caso do passageiro de um ônibus que fica ferido em colisão deste com outro veículo, por ser contratual (contrato de adesão) a responsabilidade do transportador, que assume, ao vender a passagem, a obrigação de transportar o passageiro são e salvo (cláusula de incolumidade) a seu destino); na extracontratual, ao lesado incumbe o ônus de provar culpa ou dolo do causador do dano (caso do pedestre, que é atropelado por um veículo e tem o ônus de provar a imprudência do condutor). b) A contratual tem origem na convenção, enquanto a extracontratual a tem na inobservância do dever genérico de não lesar a outrem (neminem laedere). c) A capacidade sofre limitações no terreno da responsabilidade contratual, sendo mais ampla no campo da extracontratual. Com efeito, os atos ilícitos podem ser perpetrados por amentais e por menores e podem gerar o dano indenizável, ao passo que somente as pessoas plenamente capazes são suscetíveis de celebrar convenções válidas. d) No tocante à gradação da culpa, a falta se apuraria de maneira mais rigorosa na responsabilidade delitual, enquanto na responsabilidade contratual ela variaria de intensidade de conformidade com os diferentes casos, sem contudo alcançar aqueles extremos a que se pudesse chegar na hipótese da culpa aquiliana, em que vige o princípio do in lege Aquilia et levissima



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

culpa venit. No setor da responsabilidade contratual, a culpa obedece a um certo escalonamento, de conformidade com os diferentes casos em que ela se configure, ao passo que, na delitual, ela iria mais longe, alcançando a falta levíssima. (Direito civil brasileiro, volume 2: teoria geral das obrigações / Carlos Roberto Gonçalves. 9. ed. São Paulo: Saraiva, 2012, fls. 363/364).

Ademais, estabelecem os artigos 927 e 186 do Código Civil que todo aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito, e fica obrigado a repará-lo. No caso em apreço, por se tratar de uma relação de consumo, incide à espécie a normativa atinente à responsabilidade por fato do produto ou serviço, mormente o artigo 14 deste diploma, que prevê que 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.

Nesta senda, o Código de Processo Civil, em seu artigo 373, efetuou a distribuição legal dos ônus da prova, e, com isso, determinou que incumbe ao autor a prova do fato constitutivo do seu direito, e ao réu a prova dos fatos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito do autor. Então, no caso vertente, com lastro no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, cabia à parte autora o ônus de provar que teriam sido preenchidos os requisitos para a responsabilização civil da parte ré, isto é, que esta teria praticado conduta defeituosa e, com ela, lhe causado danos, e, por outro lado, incumbiria à ré o ônus de provar eventuais fatos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito da parte autora, como a eventual presença de excludentes da ilicitude ou do nexo de causalidade.

Depreende-se dos autos que se verificou a ocorrência de golpe consistente em contratação fraudulenta de empréstimos, ou seja, constata-se que terceiros alheios à relação entre apelante e apelado, por meio de artifícios ilegais e munidos das informações bancárias necessárias, realizaram empréstimos em nome da parte autora, o que lhe gerou um prejuízo em montante equivalente a R\$ 161.254,80.

No que concerne à matéria em apreço, sabe-se que as instituições financeiras atuam no âmbito na exploração do domínio econômico, e nesta linha podem, evidentemente sob regulamentação do Banco Central do Brasil, optar por implantar métodos modernos de movimentação bancária, e inclusive de contratação de serviços desta ordem, mediante assunção dos riscos inerentes, mormente ao eventualmente manterem sob seu exclusivo talante o objeto da prova, na medida em que os usuários não são aquinhoados com acesso à chave do sistema. Neste campo, os usuários se valem do sistema e de informações disponibilizadas pelo banco, de modo que cabe à instituição financeira a comprovação de sua ocorrência.

Portanto, muitas das operações bancárias que se distanciam daquelas usualmente celebradas pelo usuário estão sob o crivo da cabal comprovação pelo banco, que pode exponenciar os meios de controle de suas operações, ao exigir a identificação do usuário ou qualquer outro protocolo que entenda necessário, exatamente pela assunção da responsabilidade pelos bancos, no intento de propiciarem elevação de sua eficiência no mercado, mas frequentemente mediante desprezo de certa segurança neste campo. Por conseguinte, trata-se de caminho lícito e aberto aos bancos. A opção, outrossim, do sistema digital, ainda que evidentemente por meio de acordo com o usuário, enfeixa ampliação da responsabilidade das instituições financeiras, que enveredam por novo modelo de negócio por conta e risco próprios.

Diante destas considerações e mediante detida análise dos elementos juntados ao feito, conclui-se que não assiste razão ao banco apelante. No caso concreto, restou suficientemente comprovado que as transações impugnadas foram realizadas em sequência e em valores que destoam do perfil habitual de consumo do autor, sem comprovação suficiente de que tenham sido realizadas após as verificações de segurança cabíveis. Como bem lançado pelo d. Juízo *a quo*, "[...] Restou demonstrado pelo autor que momentos após a contratação do empréstimo e resgate CDB (v. fls. 14), os valores foram transferidos para conta de terceiro, que ele afirma desconhecer (v. fls. 15). O réu apresentou apenas uma pesquisa de log referente ao empréstimo. No entanto, tal pesquisa é insuficiente para comprovar que

a contratação foi feita pelo requerente. Poderia, por exemplo, apresentar relatório técnico demonstrando o IP e geolocalização do celular via GPS quando da realização das transferências. Ou mesmo, que a contratação dos empréstimos e as transferências via PIX teriam sido realizadas mediante o uso de sistemas de segurança mais robustos, tais como o reconhecimento facial e biométrico. Nada fez nesse sentido. Somado a isso, restou incontroverso o resgate indevido de valores aplicados em CDB (v. fls. 14 e 16) e os gastos não reconhecidos no cartão de crédito (v. fls. 290), haja vista a ausência de impugnação específica por parte do banco." Assim, a falha do banco reside na ausência de mecanismos de bloqueio preventivo diante de operações atípicas, conforme previsto na Súmula 479 do C. STJ, pois, como adrede exposto, o risco da atividade bancária impõe o dever de monitoramento eficiente para impedir fraudes que fujam ao padrão do correntista. Assim, acertou a r. Sentença ao reconhecer a inexistência dos contratos de empréstimo e dos gastos de cartão, bem como ao condenar o banco à restituição dos valores transferidos via PIX da conta do autor.

Quanto ao recurso adesivo do autor, a pretensão de indenização por danos morais não merece prosperar. No caso em tela, a partir da narrativa constante da petição inicial, não se vislumbra um dos pressupostos da responsabilização civil em questão, qual seja, o prejuízo à esfera da dignidade pessoal do consumidor, no campo reputacional ou íntimo, de seu âmago. De fato, os danos morais consistem nas graves lesões a direitos da personalidade e não há, nos autos, prova cabal acerca da sua ocorrência. Eventual demora em obter do banco as providências necessárias, por mais que gere situação incômoda e estressante, não acarreta, por si só, danos morais. Inegável o desgaste ocasionado pelas tentativas extrajudiciais de solução da controvérsia. Não constitui, porém, dissabor que extrapole de maneira nítida a normalidade do cotidiano. Note-se que o mero inadimplemento contratual não enseja, por si só, a reparação por danos morais, tendo em vista que imprescindível, para tanto, efetiva violação aos direitos que emanam da dignidade da pessoa. Portanto, resta improcedente o pleito de indenização por danos morais, uma vez que se conclui pela inoccorrência do dano.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Destarte, resta demonstrado que a sentença de parcial procedência deu solução adequada ao conflito.

Diante do exposto, **nega-se provimento** a ambos os recursos.

Em razão da confirmação da r. Sentença, mantém-se o rateio das custas nela fixados. Deixo de majorar os honorários sucumbenciais uma vez que foram arbitrados em patamar máximo.

Para fins de eventual recurso às instâncias superiores, considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida.

REGIS DE CASTILHO
RELATOR