



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2026.0000265502

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1038637-63.2024.8.26.0001, da Comarca de São Paulo, em que é apelante JOANA DARC DOS SANTOS SILVA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO BRADESCO S/A.

ACORDAM, em 14ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Deram provimento parcial ao recurso, nos termos que constarão do acórdão. V. U.", de conformidade com o voto do Relator(a), que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores THIAGO DE SIQUEIRA (Presidente sem voto), PENNA MACHADO E CÉSAR ZALAF.

São Paulo, 25 de março de 2026.

LUIS FERNANDO CAMARGO DE BARROS VIDAL

Relator

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação nº 1038637-63.2024.8.26.0001

Apelante: Joana Darc dos Santos Silva

Apelado: Banco Bradesco S/A

Comarca: São Paulo

Juíza sentenciante: Dra. Ariane de Fatima Alves Dias Paukoski Simoni

Voto nº 34.754

Ementa:

Apelação. Contrato bancário. Conta corrente. Empréstimo e Transferências via PIX não reconhecidos pelo correntista. CDC. Descumprimento do ônus probatório pelo réu. Operações que destoam do perfil de consumo do cliente e sem comprovação da manifestação inequívoca de vontade. Fraude configurada. Falha na prestação do serviço evidenciada. Responsabilidade objetiva do banco réu. Inexistência de prova de culpa exclusiva da correntista ou do terceiro. Ato ilícito e danos materiais e morais ora reconhecidos. Restituição de valores devida. Dano moral configurado. Hipervulnerabilidade do consumidor. Indenização fixada em R\$ 6.000,00. Ação ora julgada procedente em parte. Recurso parcialmente provido.

Vistos.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

A r. sentença de págs. 214/220 e 232/233, cujo relatório é adotado, julgou improcedente a ação em que o busca a reparação por danos materiais e morais em razão de ter sido vítima de fraude bancária, por entender que houve culpa exclusiva da vítima.

Apela a autora com vistas à inversão do julgado, para o que argumenta, em síntese, existência de falha na prestação dos serviços bancários e no sistema de segurança da requerida ante a inobservância do perfil de consumo da apelante, bem como sustenta que restou caracterizado dano moral indenizável (págs. 237/249).

O recurso foi processado e respondido pelo banco requerido que arguiu preliminar de não conhecimento e defendeu a manutenção da sentença (págs. 253/273).

Houve oposição ao julgamento virtual (pág. 345).

É o relatório.

Inexiste impedimento ao conhecimento do recurso, observado que as razões de apelo atendem a exigência da dialeticidade na medida em que são apresentados os pontos de inconformismo e as razões para a modificação da sentença apelada.

Trata-se de ação em que a parte autora alega que, em 22/08/2024, foi vítima de golpe via *WhatsApp*, em que terceiros utilizaram a identidade visual da instituição para induzi-la a erro, o que resultou na contratação de um empréstimo de R\$ 27.592,15, duas transferências no total de R\$ 36.480,98 para conta de terceiros desconhecidos, além de tentativa de contratação de novo empréstimo na quantia de R\$ 53.451,67 que foi bloqueado.

Narra que, ao perceber o golpe, registrou boletim de



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

ocorrência, tentou resolver a questão administrativamente diante da falha na segurança bancária, mas não obteve êxito.

Assim, persegue o cancelamento do empréstimo, a declaração de inexistência do débito e a reparação por danos materiais no valor de R\$ 36.480,98 e por danos morais no valor de R\$ 10.000,00.

O banco réu, por sua vez, alega que não houve falha em sua prestação de serviços e atribui a culpa pelo incidente exclusivamente à autora que confirmou dados pessoais e bancários à terceiro e efetuou operações utilizando senha e chave de segurança.

Pois bem.

O caso deve ser solucionado à luz do Código de Defesa do Consumidor, nos termos da Súmula nº 297 do STJ, notadamente em razão da vulnerabilidade da parte autora, idosa, perante a instituição financeira, o que implica na inversão do ônus probatório (art. 6º, VIII, do CDC).

E, em que pese o respeito ao entendimento adotado pela sentença, razão assiste em parte à recorrente.

É incontroverso que a autora foi vítima de fraude e também é certo que as transações impugnadas foram desconformes o seu padrão de consumo (operações de crédito sucessivas e seguidas de transferências no mesmo dia, em curto lapso temporal e de valores elevados) e o banco requerido não demonstrou o contrário.

Cabia ao banco réu comprovar a inexistência de culpa própria, o que não logrou nos autos com os documentos juntados às págs. 97/147, vez que inexistente demonstração da concreta regularidade das operações impugnadas, nem mesmo da adequação delas ao padrão de



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

consumo da parte autora, tampouco da higidez do sistema de segurança.

Ademais, a hipótese não autoriza o reconhecimento de validade da contratação do empréstimo impugnado na inicial, pois, tendo em vista a especificidade da operação e do aceite da proposta por assinatura eletrônica em contratação digital, o réu não comprovou que a parte autora quis, de forma inequívoca, celebrar o contrato em questão.

E isso é o que basta para o reconhecimento da responsabilidade do réu pela falha na prestação do serviço consistente na inobservância do perfil de consumo da parte autora ou uso indevido de dados do cliente.

Corrobora a solução adotada o seguinte precedente do C. STJ¹, a orientar sobre o dever de segurança nas operações bancárias e notadamente com relação às movimentações que destoam do perfil habitual do consumidor:

5. O dever de qualidade dos fornecedores de serviço divide-se em dever de adequação e dever de segurança. O dever de adequação é a exigência de que os produtos e serviços sirvam aos fins que legitimamente deles se esperam. A seu turno, o dever de segurança consiste na exigência de que produtos ou serviços ofertados no mercado ofereçam a segurança esperada, ou seja, não tenham por resultado a causação de dano aos consumidores tomados individual ou coletivamente.

6. O dever de segurança é noção que abrange tanto a integridade psicofísica do consumidor, quanto sua integridade patrimonial. Note-se que o art. 8º do

¹ RECURSO ESPECIAL Nº 2.052.228 - DF (2022/0366485-2); Relatora Ministra Nancy Andrighi.

CDC admite que se coloquem no mercado apenas produtos e serviços que ofereçam riscos razoáveis e previsíveis, isto é, que não sejam excessivos ou potencializados por falhas na atividade econômica desenvolvida pelo fornecedor (MIRAGEM, Bruno. Tendências da responsabilidade das instituições financeiras por danos ao consumidor. Revista de Direito do Consumidor. Col. 87, 2013, p. 51-91).

7. Como consequência, é 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.

8. A constatação de possíveis fraudes engloba atenção, por exemplo, aos limites para transações por meio de cartão de crédito, ao valor da compra efetuada, à frequência de utilização do montante disponível, ao perfil de uso do correntista, entre outros elementos que, de forma conjugada, tornam possível ao fornecedor do serviço identificar se determinada transação deve ou não ser validada.

9. Veja-se que, nas fraudes e nos golpes de engenharia social, geralmente são efetuadas diversas operações em sequência, num curto intervalo de tempo e em valores elevados. Em razão desta combinação de fatores, as transações feitas por criminosos destoam completamente do perfil do consumidor e, portanto, podem - e devem - ser



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

identificadas pelos bancos. (grifamos)

Além disso, eventual culpa concorrente da parte autora não elide a responsabilidade objetiva do banco nos termos do CDC, conforme os ensinamentos de Bruno Miragem²:

Trata-se, como se deduz, de outra hipótese de rompimento do nexos causal entre a conduta do fornecedor e o dano sofrido pelo consumidor, pelo advento de outra conduta que, tendo sido realizada, demonstra-se que tenha dado causa ao evento danoso. No caso, a conduta que vem a causar o dano, afastando por isso a relação de causalidade com respeito ao comportamento do fornecedor, é a conduta do próprio consumidor que tenha sido vítima do dano (culpa exclusiva da vítima) ou de qualquer outro terceiro com a mesma característica.

Note-se que a exclusão da responsabilidade do fornecedor, neste caso, opera-se apenas se o dano tiver sido causado por evento cuja causa deva-se apenas à própria conduta do consumidor ou de terceiro. Não há de se referir, portanto, de culpa concorrente do consumidor como causa de exclusão de responsabilidade, ainda que se possa admitir, no caso concreto, a possibilidade de redução do quantum da indenização. Da mesma forma não afasta a responsabilidade do fornecedor o fato meramente acidental do consumidor, exigindo-se, para tal finalidade, que o ato seja exclusivo e que seja

² MIRAGEM, Bruno. **Curso de Direito do Consumidor**. Parte II. Direito Material do Consumidor. 6. Ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil (Revista dos Tribunais), 2019. p. RB-2.109 (e-book).



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

praticado culposamente, ou seja, movido por dolo, negligência ou imprudência³.

Nesse contexto, tendo em vista que o banco recorrente implementou empréstimo pessoal irregular, efetuou cobrança da parte autora e que seu sistema de segurança deixou fluir diversas transações de valores expressivos em curto lapso temporal, de rigor o reconhecimento da falha na prestação do serviço oferecido pelo banco, em razão do fortuito interno, consistente na inobservância do perfil de consumo e na ausência de garantia de integridade, confiança e segurança das operações, diante do que deverá o réu suportar as consequências decorrentes de tal fato, nos termos da Súmula nº 479 do STJ e do art. 14 do CDC.

Sendo assim, evidenciada a responsabilidade do banco réu e configurado o nexo de causalidade, de rigor a declaração da inexistência das transações e a inexigibilidade dos débitos delas decorrentes.

Com relação aos danos materiais, razão assiste em parte à autora, porque, embora tenham sido comprovadas as transferências via PIX no valor total de R\$ 36.481,03, foi liberado em sua conta em razão de fraude o valor de R\$ 27.592,15 (pág. 24), o que implica a devolução à parte autora apenas da quantia de R\$ 8.888,88, com incidência de juros e correção monetária; observando-se, ainda, que não há nos autos provas de eventuais parcelas efetivamente descontadas pelo réu em virtude do contrato declarado inexistente.

Nem se diga que não houve prova do dano moral, porque, reconhecida a hipervulnerabilidade do consumidor idoso, além de o caso decorrer de violação de direito fundamental da parte autora, cuja aposentadoria foi gravada indevidamente, restou caracterizado também o

³ As notas de rodapé constantes do original foram suprimidas.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

desvio produtivo da autora, que teve de adotar diversas providências, inclusive ajuizar ação, para tentar resolver o problema, o que intensifica o sentimento de vulnerabilidade e desproteção do consumidor, causando-lhe angústia.

Logo, a parte autora faz jus à reparação por danos morais; registrando-se, ainda, que durante o processo, ocorreu comunicação de abertura de cadastro em órgãos de restrição ao crédito inclusive (pág. 202).

Quanto ao valor indenizatório, deve-se atentar para a proporcionalidade e a razoabilidade, e observando os fatos narrados, e à luz do disposto no art. 5º, incisos V e X, da CF e no art. 6º, inc. VI, do CDC, condeno o banco réu a pagar a quantia de R\$ 6.000,00 a título de danos morais, valor que contempla satisfatoriamente o dano moral da parte autora, levando-se em consideração os precedentes da Câmara, as condições sociais e econômicas das partes, o ilícito, os danos sofridos, a inexistência de enriquecimento sem causa da parte autora e o impacto gerado ao banco corréu para dissuadi-lo de práticas tais quais a relatada nos autos.

Os valores devidos pela parte requerida devem ser corrigidos monetariamente, para a reparação dos danos materiais a partir da data de cada desembolso (Súmula 43, STJ) e para a indenização do dano moral desde o arbitramento (Súmula 362, STJ), e juros de mora a partir da citação, de acordo com a taxa Selic, calculados nos termos vigentes dos artigos 389 e 406 do Código Civil.⁴

Nessas condições, com tais fundamentos, e em que

⁴ STJ: REsp nº 1.795.982/SP, relator Ministro Luis Felipe Salomão, relator para acórdão Ministro Raul Araújo, Corte Especial, julgado em 21/8/2024, DJe de 23/10/2024; AgInt no AREsp n. 2.059.743/RJ, relator Ministro Antonio Carlos Ferreira, Quarta Turma, julgado em 11/2/2025, DJEN de 20/2/2025; AgInt nos EDcl no AREsp nº 1.742.585/GO, relator Ministro Raul Araújo, Quarta Turma, julgado em 9/9/2024, DJe de 16/9/2024.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

pese o respeito ao entendimento adotado pela sentença, o recurso da parte autora merece acolhimento a fim de julgar parcialmente procedente a ação para declarar a inexistência do contrato descrito na petição inicial e a inexigibilidade do débito dele decorrente, bem como condenar a instituição bancária requerida à restituição da quantia de R\$ 8.888,88, de forma simples, e ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 6.000,00, tudo conforme acima especificado; anotando-se que a fixação de indenização por danos morais em valor menor que o pedido não importa em sucumbência recíproca (Súmula nº 326, STJ).

Diante do ora decidido e sucumbente a parte requerida, esta deverá arcar com o pagamento das custas e despesas processuais, além dos honorários advocatícios sucumbenciais, que ora fixo em 10% sobre o valor do proveito econômico obtido pela parte autora (composto dos valores dos danos materiais e morais e do valor do contrato declarado inexistente), considerando os critérios dos incisos de I a IV do § 2º do art. 85 do CPC e as regras do Tema Repetitivo nº 1.076 do STJ.

Ante o exposto, conforme acima especificado, voto por dar parcial provimento ao recurso.

LUÍS FERNANDO CAMARGO DE BARROS VIDAL

Relator