



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000253829

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1039853-93.2023.8.26.0001, da Comarca de São Paulo, em que é apelante GABRIELLE SILVA DE OLIVEIRA (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 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), JOSÉ MARCELO TOSSI SILVA E WALTER FONSECA.

São Paulo, 23 de março de 2026.

CRISTINA DI GIAIMO CABOCLO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APELAÇÃO Nº 1039853-93.2023.8.26.0001

COMARCA DE SÃO PAULO

APELANTE: GABRIELLE SILVA DE OLIVEIRA

APELADO: BANCO BRADESCO S/A

JUIZ: SENIVALDO DOS REIS JUNIOR

Voto nº 3131

APELAÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. Fraude. Transações bancárias não reconhecidas pela autora. Sentença que reconheceu a regularidade das transações, e julgou improcedente a ação. Recurso da autora. PRELIMINARES. Inépcia da inicial suscitada pelo apelado (nas contrarrazões) e cerceamento de defesa suscitado pela apelante. Preliminares afastadas. MÉRITO. Compras em cartão de crédito da autora, empréstimo e PIXs. Operações não reconhecidas pela autora. Banco réu nega a falha na prestação de serviços. Narrativa dos fatos que não aponta qualquer participação da autora no ilícito. Tese de postura não diligente por parte da autora não demonstrada pelo banco. Reconhecimento da inexigibilidade do débito negativado. Responsabilidade objetiva. Art. 14 do CDC. Aplicação da Súmula 479 do 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. Falha de segurança e de comunicação rápida e urgente entre banco e seu cliente que favoreceu as sucessivas operações indevidas. Hipótese em que o dano moral restou configurado, ante a negativação do nome do cliente. Inversão na distribuição da sucumbência. Recurso provido

Trata-se de recurso de apelação (fls. 218/244) interposto pela autora contra a r. sentença de fls. 171/176 dos autos da *ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenização por danos materiais e morais*¹ ajuizada por GABRIELLE SILVA DE OLIVEIRA em face de BANCO BRADESCO S/A, por meio da qual o MM. Juiz julgou improcedentes os pedidos iniciais, revogando a liminar

¹ R\$ 53.271,95 em outubro de 2023.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

concedida (fls. 100/102) e condenando a autora ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, fixados em 10% sobre o valor da causa, nos termos do art. 85, § 2º, do CPC, observada a justiça gratuita concedida.

Recurso tempestivo e dispensado de preparo (fls. 100), respondido em fls. 248/277, com alegação de inépcia da inicial.

É o relatório.

FUNDAMENTO E VOTO.

Consta da inicial que, em 11/10/2022, observando compras desconhecidas realizadas em seu cartão de crédito vinculado a sua conta corrente bancária (nos valores de R\$ 800,00 e R\$ 996,00), a autora ligou para a central de cartão de crédito, comunicou o fato e pediu o bloqueio de seu cartão. No mesmo dia, verificou que a sua conta bancária também tinha sido invadida, tendo sido realizado PIX com o saldo bancário (R\$ 208,17), empréstimo (R\$ 3.920,00) e, na sequência, mais 3 PIX (R\$1.672,00, R\$1.748,00 e R\$700,00) para conta de Marcos Vinícius Silva, pessoa desconhecida da autora e que foi identificada pelo banco, sem que as providências necessárias fossem tomadas, no entanto. O banco réu reconheceu a fraude nas compras realizadas no cartão de crédito, mas não reconheceu a fraude na conta bancária, e negativou o nome da autora, o que vem lhe trazendo grande prejuízo de ordem moral e financeira. A autora realizou reclamação junto ao Banco Central e Procon, sem qualquer resultado. Assim sendo, ingressou com a presente ação pretendendo a declaração de inexistência do débito resultado das operações impugnadas, no valor atual de R\$ 13.671,95, que vem sendo cobrado pela requerida, e a condenação desta ao pagamento de indenização por danos morais, no valor de R\$ 39.600,00 e materiais, a serem apurados em liquidação de sentença (por eventual perícia contábil).

Às fls. 100/102 foi deferida a tutela antecipada para que o réu suspendesse a publicidade da negativação na SERASA.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

O réu apresentou contestação e documentos (fls. 118/145). A autora apresentou réplica (fls. 154/164). A autora pediu que a ré fosse *“compelida a juntar nos autos do processo, o IP do equipamento onde foi realizado as operações e que seja contrastado com o IP do celular da requerente, bem como requer que seja verificada a Geolocalização dos IP’s de onde foi realizada as transações e onde a requerente se encontrava, que ficará comprovado que a mesma estava trabalhando no dia e momento dos fatos”*, enquanto a ré se restringiu a pedir o julgamento antecipado da lide (fls. 168/170). Sobreveio, então, a r. sentença de improcedência da pretensão autoral.

Insurge-se a autora. Suscita, preliminarmente, o recebimento da apelação com efeito suspensivo e pede tutela provisória de urgência (revogada). Suscita, ainda, preliminar de cerceamento de defesa, por ter sido desconsiderada sua pretensão de produzir provas (como a busca do *IP de crime cibernético*). No mérito, alega, em resumo, que os fundamentos do banco réu não merecem prosperar, uma vez que este apenas alegou mais não provou nada, se limitando a juntar nos autos do processo procuração e ata contrato bancário. Alega, ainda, que restou bem comprovado os fatos descritos, *“através do descaso da instituição recorrida e de todas as provas que a recorrente fez de tudo para provar que não foi ela quem contratou e fez as transações bancárias”*. Aduz que a sentença está fundamentada no fornecimento de dados pessoais intransferíveis da autora para terceiros, fato não relatado na inicial. Ratifica, que *“a recorrente não realizou essas transações; comunicou assim que tomou ciência das transações e o banco nada fez para buscar recuperar os valores transferidos para contas de terceiros”*. Aduz, também que os fatos ocorreram de forma recorrente, o que não ocorreria sem a omissão da ré, nada obstante o fato ter sido denunciado, o que caracteriza nexos causal entre essas condutas e o dano. Afirma que comprovada a falha na prestação do serviço por falha na segurança, impõe-se a responsabilidade do réu em reparar os danos ocasionados à cliente. Pede o provimento do recurso para ter o julgamento de procedência de todos os pedidos.

De início, não comporta acolhimento a alegação preliminar, deduzida pelo réu em sede de contrarrazões, de inépcia da



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

inicial, vez que, a despeito da alegação - tardia do réu, já que não alegada inépcia da inicial na contestação, e já apreciado o mérito da causa – os documentos que instruíram a exordial são suficientes ao julgamento da ação, sendo a procedência ou não do pedido, análise que induz ao mérito da causa de pedir.

Não houve cerceamento de defesa.

Como é cediço, de acordo com o princípio do livre convencimento motivado, expresso nos arts. 370 e 371 do CPC/15, o magistrado possuindo os elementos probatórios, passa à valoração desses elementos de acordo com o seu entendimento, com o intuito de, além de apreciá-los, determinar a necessidade, ou desnecessidade, de produção de novas provas. Para tanto, ele não se vale apenas de orientação legal, mas também de uma forma racional de aplicação de sua consciência; e, ao final, apresenta os argumentos devidamente fundamentados que o levaram a determinada decisão, conforme ensinam Antônio Carlos Cintra, Ada Grinover e Cândido Dinamarco²: *“O juiz apreciará livremente a prova, atendendo aos fatos e circunstâncias constantes dos autos, ainda que não alegados pela parte devendo indicar, na decisão, os motivos que lhe formaram o convencimento”*.

Desse modo, e nos termos do art. 370 do CPC/15, verifica-se que o magistrado tem a possibilidade de indeferir as diligências que forem consideradas inúteis ou meramente protelatórias. No dizer de Nelson Nery Junior³: *“A questão ou não de deferimento de uma determinada prova depende de avaliação do juiz, dentro do quadro probatório existente, da necessidade dessa prova. Por isso a possibilidade de indeferimento de diligências inúteis e protelatórias.”*

Lícito, portanto, o indeferimento pelo magistrado de prova requerida pela parte, caso entenda estar a causa já pronta para julgamento. E, na hipótese dos autos, como assinalado na r. Sentença, era desnecessária a realização de outras provas (fls. 172), inclusive o depoimento pessoal da autora, tendo em vista a narrativa fática constante

² CINTRA, Antônio Carlos de Araújo. GRINOVER, Ada Pellegrini. DINAMARCO, Cândido Rangel. Teoria Geral do Processo, 14ª Edição, 1998, Malheiros/São Paulo, p. 351.

³ NERY JUNIOR, Nelson; NERY, Rosa Maria Andrade. Código de Processo Civil comentado e legislação extravagante. 9. ed. rev., ampl. São Paulo: RT, 2006. p. 530



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

da inicial e os limites da controvérsia estabelecida.

Rejeito, portanto, as preliminares arguidas.

Respeitado o entendimento do d. Magistrado sentenciante, a ação é procedente.

A lide versa sobre relação de consumo (artigos 2º e 3º do CDC), estabelecendo a lei o dever do fornecedor se pautar com diligência na execução de seus serviços, prevenindo a ocorrência de danos ao consumidor art. 6º inciso VI); verificado o dano, é objetiva a responsabilidade do fornecedor pela reparação (artigo 14), favorecendo o consumidor a inversão do ônus da prova (artigo 6º inc. VIII).

Assim, dentro da sistemática trazida pela lei consumerista, a ação delituosa de terceira pessoa que se utiliza, fraudulentamente, de ambiente virtual bancário do consumidor para realizar transações, não é capaz de excluir a responsabilidade da instituição ré, que, descurando-se de seu cuidado objetivo, agiu culposamente ao não empregar os cuidados de fiscalização devidos para garantir a segurança no fornecimento de seu serviço.

Com efeito, a atividade exercida pelo réu constitui atividade de risco. Assim, diante das fraudes que se repetem dia a dia, e da necessidade de as fornecedoras prestarem serviços adequados e seguros, cumpre-lhes dotar seu empreendimento de equipamentos e sistemas seguros e adequados para prevenir danos. Se o requerido não consegue equipar-se e aparelhar seu empreendimento para operar em atividade tão competitiva e arriscada e oferece serviços deficientes, assume a obrigação de arcar com os prejuízos daí decorrentes.

Na hipótese em exame, embora o banco tenha alegado na contestação que as operações teriam sido realizadas pela autora, por meio eletrônico, usando os dispositivos de segurança pessoais, *“com sua senha pessoal, token pessoal, dispositivos de segurança intransferíveis, e cuja guarda e sigilo incumbem exclusivamente ao titular da conta bancária”*, não trouxe com a defesa qualquer documentação em abono do afirmado. Nada.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ademais, em réplica, a autora impugnou tal afirmação, cogitando do vazamento dessas informações sigilosas.

A despeito do fundamento da sentença - culpa exclusiva da vítima porque o comportamento da requerente denotaria postura não diligente - a excluir a responsabilidade do réu (art. 14, § 3º, II, do CDC) -, não se verifica da narrativa da inicial qualquer conduta indicando a participação da autora no ilícito ou sequer existem nos autos indícios nesse sentido. A esse respeito - já que a defesa alegou utilização de dispositivos de segurança pessoais nas operações - o réu, repita-se, não apresentou elementos relativos às operações ou juntou um único documento que apontasse para a autorização das transações por parte da apelante que, pelo contrário, demonstrou diligência com a lavratura de boletim de ocorrência e comunicação ao banco, assim que constatado o ocorrido, além de buscar solucionar o impasse por meio do Banco Central e Procon.

Em suma, a contestação apresentada foi genérica, limitando-se a argumentar com a impossibilidade de inversão do ônus da prova, sustentando a inexistência de hipossuficiência da autora em comprovar os fatos alegados e da verossimilhança de suas alegações.

Era de se esperar maior cautela do banco ao permitir as transações em tela, não havendo evidência de observação de qualquer procedimento efetivo de segurança para concretização da operação.

Nesse contexto, ao contrário do alegado, os documentos juntados com a inicial emprestam verossimilhança à narrativa da autora, permitindo concluir pela ocorrência da fraude, com relação às operações impugnadas, a saber: "PIX" no valor de R\$ 208,17 (referente ao saldo da conta corrente); crédito oriundo de empréstimo em sua conta junto ao requerido no valor líquido de R\$ 3.920,00, seguido de três transações sequenciais via "PIX" (fls. 43), posteriormente transferidos pelo falsário, redundando em cobrança - operações devidamente comprovadas e com comunicação dos fatos à autoridade policial, consoante boletim de ocorrência lavrado em 11/10/2022 (fls. 37/38).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ainda segundo a autora, tais operações redundaram num débito indevido de R\$ 13.671,95 -, que levou à negativação de seu nome (fls. 36).

Tal fraude se insere no risco inerente à atividade econômica do réu, não elidindo sua responsabilidade pelos danos advindos ao consumidor, também por força do disposto no art. 927, parágrafo único, do Código Civil.

A respeito, válido trazer à baila o entendimento sumulado pelo C. STJ na Súmula 479:

“SÚMULA 479 - As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.

É certo que da sentença consta:

“Em suas alegações, a autora aduziu ter fornecido dados bancários sensíveis a terceiro, por acreditar que falava com funcionário da ré e estava impedindo a realização de transação que não havia autorizado. Após perceber que se tratava de um golpe, acionou a sua instituição financeira, que não teria adotado medidas que minimizassem os danos. Dessa narrativa resta demonstrada a incidência de causa excludente de sua responsabilidade, uma vez que a parte autora não adotou cautela suficiente na checagem da idoneidade da pessoa que se identificou como representante do Banco Bradesco. Aliás, nada foi juntado acerca dessa conversa, de modo que sequer é possível confirmar os fatos narrados na petição inicial” – negrita-se

Infere-se, assim, a falha na prestação do serviço, porquanto as operações começaram com o uso do cartão de crédito da autora, e depois com aquelas verificadas em sua conta corrente. Após tais constatações, a autora buscou o requerido para que as cautelas necessárias fossem adotadas. Tendo este permanecido inerte, restou caracterizada a violação de um dever contratualmente assumido, de gerir e garantir a segurança do sistema bancário a seus clientes.

Nesse sentido, já decidiu este E. TJSP:



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*APELAÇÃO – BANCÁRIO – DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM DANOS MATERIAIS E MORAIS – FRAUDE PRATICADA POR TERCEIRO – FORTUITO INTERNO – IMPROCEDÊNCIA - INCONFORMISMO DO AUTOR - ACOLHIMENTO - Responsabilidade objetiva do fornecedor em reparar o prejuízo por fraude bancária, que resultou na contratação de empréstimo pessoal, com transferência do crédito, via PIX, em favor do fraudador – Ligação efetivada por suposto representante do banco – **Inobservância do dever da instituição bancária em implementar mecanismos que obstem movimentações suspeitas - Caso em que as operações foram realizadas em sequência ao mesmo destinatário, e destoam do perfil do correntista, conforme alegado na inicial e comprovado nos autos** – Regulamentação do BACEN que autoriza o bloqueio cautelar das transferências via PIX quando há suspeita de fraude – Fortuito interno em relação a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias – Súmula 479, STJ – Danos materiais – **Devida a restituição dos valores relativos ao prejuízo financeiro em decorrência das movimentações dos golpistas - Danos morais configurados – Indenização fixada em R\$5.000,00 - Razoabilidade e proporcionalidade diante do caso concreto, considerada a dinâmica dos fatos, a situação e comportamento do ofendido que contribuiu para a ocorrência do golpe** – DERAM PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO.*

(TJSP; Apelação Cível 1011127-35.2024.8.26.0564; Relator (a): Alexandre Coelho; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2); Foro de São Bernardo do Campo - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/03/2025; Data de Registro: 31/03/2025 – destaques nossos)

Desse modo, impõe-se a declaração de inexigibilidade do débito que vem sendo cobrado da autora, no valor R\$13.671,95 (atualizado para a data de distribuição da ação (fls. 26)).

O dano moral, na hipótese específica dos autos, restou configurado.

É inegável que os fatos narrados superaram o mero aborrecimento cotidiano, exigindo que a autora se socorresse do Poder Judiciário para ver reconhecida a fraude e ressarcido o prejuízo.

Ademais, para além da fraude verificada, o réu ainda,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

indevidamente, procedeu a negativação do débito em nome da autora (fls. 46), cujos prejuízos são presumíveis - danos morais “*in re ipsa*” -, agravando a situação financeira da recorrente.

Essa situação, a toda evidência, transcende o mero dissabor, reclamando compensação ponderada, com vistas a inibir a repetição da conduta danosa, sem, de outro lado, propiciar o enriquecimento sem causa do lesado.

Tendo em vista os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade e observando-se os objetivos da compensação da vítima e inibição do ofensor, afigura-se razoável e proporcional fixar a indenização pelo dano moral em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), condizente com o que se tem estabelecido em hipóteses análogas. Confira-se:

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO. RESPONSABILIDADE CIVIL. I. Caso em Exame 1 Recurso de apelação interposto contra sentença que julgou improcedentes os pedidos de restituição de valor sacado indevidamente e indenização por danos morais. O autor alega saque fraudulento de R\$17.300,16 de sua conta corrente, após recebimento de verba rescisória, sem sua autorização. II. Questão em Discussão 2. A questão em discussão consiste em determinar a responsabilidade da instituição financeira por saque fraudulento realizado na conta do autor, considerando a aplicação do Código de Defesa do Consumidor. III. Razões de Decidir. 3. A relação jurídica é de consumo, aplicando-se o Código de Defesa do Consumidor, que prevê a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços. 4. A instituição financeira não comprovou a idoneidade de seu sistema de segurança, sendo responsável pela falha que permitiu o saque fraudulento. 5. Autor que se viu privado de verba de natureza alimentar. Dano moral configurado. IV. Dispositivo e tese 6. Recurso provido. O réu deve restituir o valor sacado indevidamente e pagar indenização por danos morais. Tese de julgamento: 1. Instituições financeiras respondem objetivamente por danos causados por fraudes em operações bancárias. 2. A falha na segurança do serviço caracteriza fortuito interno, não excludente de responsabilidade.

(TJSP; Apelação Cível 1013475-82.2023.8.26.0007; Relator (a): Paulo Toledo; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Foro Regional VII - Itaquera - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 16/12/2024; Data de Registro: 16/12/2024)



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Sobre a indenização do dano moral, os juros de mora são devidos da citação, uma vez que a lide foi resolvida à luz da relação contratual entre as partes, com correção monetária desde o arbitramento (Súmula nº 362, do C. STJ).

Ante o exposto, por meu voto, dou provimento ao recurso do autor, para declarar a inexigibilidade do débito apontado na inicial, condenando a ré a se abster de qualquer cobrança a ele relativa, inclusive inscrição da autora em cadastro de inadimplentes, procedendo, se o caso, à exclusão da negativação; bem como condenar o banco réu ao pagamento de indenização por danos materiais (valores ou encargos que tenham sido cobrados da autora com relação ao débito declarado inexigível) e morais, nos termos acima.

Por conseguinte, quanto aos encargos de sucumbência, condeno o banco réu ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários do advogado da apelante, ora fixados em 15% sobre o valor total da condenação, devidamente atualizado, com fundamento no art. 85, §§2º e 11, do Código de Processo Civil.

CRISTINA DI GIAIMO CABOCLO

Relatora