



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000154466**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1041740-38.2025.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelado ALEXANDRE TEIXEIRA DE FREITAS.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 38ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores SPENCER ALMEIDA FERREIRA (Presidente) E FERNANDO SASTRE REDONDO.

São Paulo, 27 de fevereiro de 2026.

**FLÁVIA BEATRIZ GONÇALEZ DA SILVA**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº: 1041740-38.2025.8.26.0100

Assunto: Bancários Com Revisão

Apelante: Banco Bradesco S/A

Apelado: Alexandre Teixeira de Freitas

Relator(a): FLAVIA BEATRIZ GONÇALEZ DA SILVA

Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado

**Voto nº 5077.**

Ementa: Apelação cível – Ação declaratória de inexistência de débito c.c. indenização por danos materiais e morais – Instituição financeira – Fraude bancária – Contratação de empréstimo e transferências via pix não reconhecidas pelo correntista – Relação de consumo – Aplicação do Código de Defesa do Consumidor – Responsabilidade objetiva – Falha no sistema de segurança – Acesso por dispositivo estranho e realização de operações atípicas – Fortuito interno – Súmula 479 do STJ – Dever de indenizar – Danos materiais configurados – Necessidade de apuração em cumprimento de sentença – Danos morais caracterizados – Valor fixado com razoabilidade e proporcionalidade – Sentença mantida – Recurso desprovido, **com observações** – Majoração dos honorários advocatícios a 15% do valor da condenação.

Banco Bradesco S/A apela da r. Sentença de fls. 363/366 que o condenou em indenizar o autor Alexandre Teixeira de Freitas por danos materiais no montante de R\$ 24.644,72 e por danos morais no importe de R\$ 10.000,00, condenando-o também ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios ao patrono da autora fixados em 10% do valor da condenação.

Segundo consta do relatório da sentença, o autor declarou ser correntista do banco réu e no dia 21/01/2025 deparou-se com diversas movimentações irregulares (contratação de um empréstimo no importe de R\$ 84.397,22 e três transferências, via pix, totalizando R\$ 17.899,00). Alegou que posteriores transferências foram interrompidas após sua intervenção. Disse ter promovido resgate de valores para quitação do empréstimo. Apontando ter sido

vítima de golpe, discorreu sobre os fatos e direito que entendeu aplicável. Ressaltou que não houve possibilidade de solução administrativa. Pleiteou a condenação do réu indenização pelos danos materiais causados, no importe de R\$ 24.644,72, derivados dos valores resgatados para a quitação do empréstimo, além de indenização pelos danos morais causados, no importe de R\$ 10.000,00.

Alega o réu, em suas razões de apelação às fls. 753/769, que o valor do empréstimo foi creditado na conta do autor, alegando que o orientou para que, caso não reconhecesse o crédito do valor em sua conta, requereresse a devolução do numerário ao banco. Assinala que o contrato foi realizado por internet banking com inserção de senha e biometria. Diz que no mesmo dia da suposta fraude o autor teria movimentado sua conta, chegando inclusive a realizar um pagamento dois dias depois. Diz ter agido no exercício regular de direito, não se podendo cogitar de inexigibilidade de dívida ou de indenização por danos materiais e morais. Se confirmada a procedência da ação, o contrato deve ser anulado, retornando as partes ao *status quo ante*, com a determinação ao autor para que restitua o valor do empréstimo ao banco, atualizado e com juros de mora. Defende indevido o dano moral, mas se mantido, sua fixação deve ser razoável.

Recurso tempestivo, devidamente preparado e regularmente processado, com contrarrazões às fls. 775/778.

### **É o relatório.**

Observo ter sido realizada a regularização da representação processual do autor, diante da apresentação de procuração sem assinatura na inicial, de modo que estão reunidos os requisitos de admissibilidade do recurso interposto.

### **Mérito**

No mérito, o recurso não comporta provimento.

A controvérsia cinge-se à existência de falha da instituição financeira na fraude que resultou na contratação de empréstimo na conta do autor, seguidos de diversas transferências para contas de terceiros, tendo o julgado acolhido a pretensão de restituição de valores e a indenização extramaterial.

A relação jurídica entre as partes é de consumo, nos termos dos



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

artigos 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90), sendo aplicável a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços, disposta no art. 14 do mesmo diploma.

A incidência do CDC, no caso, não é mero formalismo, mas condição necessária à correta apreciação da lide, na medida em que a legislação consumerista impõe ao fornecedor deveres reforçados de informação, lealdade e transparência, além de reconhecer a hipossuficiência técnica e informacional do consumidor.

Por seu turno, o risco da atividade é da instituição financeira que a explora, de modo que, ao oferecer serviços digitais, é responsável por garantir a segurança das operações, sobretudo através do monitoramento de movimentações que destoem do perfil de atividade do cliente.

Tal entendimento encontra-se há muito pacificado pelo C. Superior Tribunal de Justiça, conforme o enunciado da Súmula 297: "*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*".

Fixada essa premissa, a responsabilidade civil do banco apelado é objetiva, nos termos do artigo 14, caput, do Código de Defesa do Consumidor. Isso significa que a instituição responde 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, independentemente da existência de culpa.

Adota-se, portanto, a Teoria do Risco do Empreendimento, segundo a qual todo aquele que se dispõe a exercer atividade no mercado de consumo tem o dever de responder pelos eventuais vícios ou defeitos dos bens e serviços fornecidos, não havendo que se perquirir sobre a conduta subjetiva (dolo ou culpa) do agente, bastando a demonstração do dano e do nexo causal.

No caso dos autos, observa-se que foram realizados, simultaneamente, um empréstimo pessoal de R\$ 84.397,22 na conta do autor, seguido de dois pagamentos de títulos, respectivamente nos valores de R\$ 9.900,00 (LocalPay do Brasil) e R\$ 4.999,99 (Mercado Pago), além de uma transferência para



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

terceiro (James Gomes da Silva) no valor de R\$ 3.000,00, que totalizaram R\$ 17.899,99 (fl. 242).

As circunstâncias evidenciam a falha no sistema de segurança do banco, sobretudo pela ausência de controle da instituição sobre o dispositivo que acessou a conta do autor, indicando os autos que referido dispositivo validou diversas operações na conta do autor, acessando-a, sem ser inibido, das 17:35:06 às 18:17:34 do dia 21/01/2025 (fls. 255/279), identificando-se a partir de um IP (45.183.189.227), aparentemente estranho ao do autor (fls. 280).

Indicam os extratos que este dispositivo golpista tentara inicialmente realizar, por duas vezes, um empréstimo no valor de R\$ 94.447,59 (fl. 255 e 256), aparentemente reduzindo o valor após recusa do sistema no fornecimento do crédito, até que obteve o empréstimo questionado nestes autos.

Portanto, o sistema de segurança do banco falhou ao não impedir o acesso de um dispositivo não autorizado à conta do autor.

É notório que um dos mecanismos mais eficientes de segurança de que dispõem as instituições financeiras é exatamente a individualização do dispositivo móvel, mediante sua indeclinável vinculação ao titular da conta bancária, tanto que a troca do dispositivo exige, via de regra, a realização de novo cadastro presencial do titular na instituição bancária para a recuperação do acesso às transações financeiras.

A falta de controle do dispositivo autorizador do acesso, e a omissão em averiguar a compatibilidade entre as transações ilícitas e o histórico de operações financeiras do autor caracteriza a falha na prestação de serviços e afasta a culpa exclusiva da vítima, única hipótese que o isentaria da responsabilidade, ao teor do art. 14, § 3º, do Código de Defesa do Consumidor.

Nesse sentido o entendimento desta C. Corte:

"APELAÇÃO - AÇÃO DECLARATÓRIA COM PEDIDO DE REPETIÇÃO DO INDÉBITO C.C. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. RESPONSABILIDADE CIVIL - Existência de relação jurídica entre as partes - Golpe da falsa central - Realização de movimentação financeira atípica - Operações que destoam do padrão de

consumo da autora - Responsabilidade objetiva do réu - Falha na prestação de serviço evidenciada - Risco da atividade desenvolvida - Fortuito interno - Instituição financeira responsável pela segurança das operações realizadas - Incidência da Súmula 479 do C. Superior Tribunal de Justiça - Ressarcimento dos prejuízos sofridos pela requerente - Manutenção - Dano moral - Ocorrência - Dano *in re ipsa* - Valor fixado em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) - Observância dos princípios da proporcionalidade, razoabilidade e adequação - Sentença de procedência dos pedidos mantida - RECURSO NÃO PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1010164-16.2024.8.26.0309; Relator (a): LAVINIO DONIZETTI PASCHOALÃO; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro de Jundiaí - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 16/10/2025; Data de Registro: 16/10/2025)".

"AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C.C. REPETIÇÃO DE INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS Realizações de 04 empréstimos e transferências, via PIX, não reconhecidas pela autora Prova produzida que comprovou que a instituição financeira/ré falhou no monitoramento das despesas praticadas, tendo em vistas que as transações fogem ao perfil da autora Falha na prestação do serviço Aplicação da Súmula 479 do STJ Declaração de inexigibilidades dos empréstimos e débitos (PIX) Danos morais configurados "Quantum" indenizatório, entretanto, que deve ser fixado com moderação Recurso provido, em parte. (Apelação Cível 1000968-21.2022.8.26.0526; Relator (a): Lígia Araújo Bisogni; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro de Salto - 1ª Vara; Data do Julgamento: 01/02/2023; Data de Registro: 03/02/2023)".

"APELAÇÃO. Ação de obrigação de fazer e não fazer cumulada com pedido de reparação de danos morais e materiais. Sentença de procedência. Cerceamento de defesa. Inocorrência. Legitimidade passiva da instituição financeira reconhecida. Fraude bancária decorrente do "golpe do falso funcionário". Operação de débito não reconhecida pela correntista. Transferência via pix que foge ao perfil de consumo da cliente. Falha na prestação do serviço caracterizada. Responsabilidade objetiva do banco. Aplicação do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor. Precedentes. Multa cominatória. Imposição é faculdade do magistrado prevista expressamente no art. 536 do CPC. Sentença que deixou eventual fixação para momento oportuno e, certamente somente ocorrerá, se a determinação judicial for descumprida. Não deve temer a multa aqueles que cumprem as decisões judiciais. Sentença mantida. Honorários recursais. Artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil. Recurso não provido. (Apelação Cível 1007985-81.2021.8.26.0223; Relator (a): Décio Rodrigues; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro de Guarujá - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento:



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

27/05/2022; Data de Registro: 27/05/2022)"

Ainda sobre o tema, transcreve-se posicionamento do C. Superior Tribunal de Justiça:

"CONSUMIDOR. PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITOS. DEVER DE SEGURANÇA. FRAUDE PERPETRADA POR TERCEIRO. CONTRATAÇÃO DE MÚTUO. MOVIMENTAÇÕES ATÍPICAS E ALHEIAS AO PADRÃO DE CONSUMO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO (REsp n. 2.052.228/DF, relatora Ministra Nancy Andrichi, Terceira Turma, julgado em 12/9/2023, DJe de 15/9/2023)".

Portanto, esvazia-se o argumento de culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, porque o evento danoso contou com significativa lacuna do sistema de segurança do serviço disponibilizado pelo banco, o que caracteriza fortuito interno e impõe sua responsabilização, na forma da Súmula nº 479 do C. Superior Tribunal de Justiça:

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

Acertado, portanto, o reconhecimento da responsabilidade da instituição bancária pela fraude.

Não basta, ademais, a mera devolução de valores pelo autor para restituir-se as partes ao *status quo ante*, porque parte do valor creditado na sua conta restou desviado pelo golpista para terceiros, conforme mencionado, exigindo do autor o resgate de uma aplicação financeira para complementar o saldo devedor e quitar o valor do empréstimo, diferença esta exigida a título de danos materiais.

**Danos morais.**

Remanesce a controvérsia quanto ao cabimento e à adequação da indenização por danos morais, arbitrada em R\$ 10.000,00, pleiteando o réu seu afastamento ou a redução do valor.

O dano moral decorre da ofensa a direito de personalidade, em que se impõe à vítima sofrimento psicológico que extrapola o mero aborrecimento

vivenciado em situações cotidianas.

O fato do autor ter a conta bancária devassada, com a constatação de ter sido vítima de golpe que culminou em transferências de vultosos valores, aliado à sensação de frustração e desamparo pela falta de apoio da instituição bancária, implica em inegável abalo extrapatrimonial.

Nestas condições, a fixação do *quantum* indenizatório em R\$ 10.000,00 não é irrazoável, sendo arbitrada com parcimônia e razoabilidade pelo juízo de origem. Considerou-se a extensão do dano, a condição econômica das partes e, sobretudo, o caráter dúplice da indenização: compensatório para a vítima e sancionatório para o ofensor, a fim de que aprimore seus procedimentos e evite a reiteração de condutas semelhantes.

Dessa forma, nos termos da fundamentação acima, a r. sentença deve ser mantida, desprovendo-se o recurso.

#### **Observações:**

Apesar do desprovimento do recurso, duas considerações devem ser feitas:

1) O julgado comporta sutil suprimimento no sentido de decretar-se a nulidade do contrato de empréstimo, para que as partes sejam restituídas ao *status quo ante*;

2) Ausente o devido dimensionamento dos danos materiais na inicial, que o autor valorou em R\$ 24.644,72 sem indicar a base de cálculo através da qual obteve esta quantia, assinala-se a conveniência de que os danos materiais sejam apurados em cumprimento de sentença, atualizando-se os valores desfalcados da conta do autor, no montante de R\$ 17.899,99, com correção monetária e juros moratórios desde os descontos indevidos (21/01/2025).

Vale deixar consignado que o magistrado não está obrigado a rebater, um a um, todos os argumentos apresentados pelas partes. Sua função é fundamentar a decisão de maneira suficiente, abordando os pontos essenciais e relevantes para o deslinde da controvérsia.

Desde que a decisão esteja devidamente motivada e enfrente as



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

questões centrais do caso, a ausência de manifestação sobre todas as alegações não configura nulidade, conforme entendimento consolidado pela jurisprudência.

Do exposto, voto por **NEGAR PROVIMENTO** ao recurso, **com observações**, majorando os honorários advocatícios arbitrados em primeira instância, na forma do art. 85, § 11 do CPC, para 15% (quinze por cento) do valor corrigido da condenação.

Por fim, uma advertência: atendem-se as partes para o detalhe de que a oposição de Embargos de Declaração fora das hipóteses legais ou com efeitos meramente infringentes poderá dar ensejo à imposição da multa prevista no artigo 1026, § 2º, do CPC.

**Flávia Beatriz Gonzalez da Silva**  
**RELATORA**  
**Assinatura digital**