



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0001309295

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível n° 1054471-30.2024.8.26.0576, da Comarca de São José do Rio Preto, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelado DANILO SILVIO APPENDINO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 12ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Deram provimento em parte ao recurso. V. U., de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores JACOB VALENTE (Presidente), MARCO PELEGRINI E ALEXANDRE DAVID MALFATTI.

São Paulo, 18 de dezembro de 2025.

JACOB VALENTE

relator

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO

**Apelação Cível n°:
1054471-30.2024.8.26.0576**

Apelante: BANCO BRADESCO S/A.

Apelado: DANILO SILVIO APPENDINO

COMARCA: SÃO JOSÉ DO RIO PRETO

VOTO 45.549

*INDENIZATÓRIA – Operações fraudulentas na conta-corrente da parte autora, após roubo do seu celular na via pública no qual os meliantes tiveram acesso ao aplicativo da instituição financeira ré e fizeram um empréstimo de R\$ 19.600,00, seguido de uma 'aplicação' de R\$ 10.101,00 e um 'pix' de R\$ 9.500,00 para uma conta desativada da própria vítima e de lá para outras desconhecidas - Pedido cumulado de indenização por danos morais em R\$ 20.000,00 - Contestação sob assertiva de ausência de falha na prestação dos serviços decorrente da culpa exclusiva da parte autora - Pretensão julgada antecipada e parcialmente procedente em primeiro grau de jurisdição, ante o convencimento de falha na prestação do serviços da instituição financeira ré ao não manter sistema de segurança para esse tipo de golpe, determinando a devolução de valores e fixando indenização por danos morais em R\$ 5.000,00 - Irresignação recursal da instituição financeira ré reiterando os argumentos da sua contestação, com pedido de afastamento da indenização ou sua redução - RESPONSABILIDADE OBJETIVA – Circunstância em que cabe ao sistema de monitoramento dos agentes financeiros/bancários, e congêneres, a identificação de acessos não autorizados

ou movimentações 'fora do perfil' do cliente - Situação, no caso em testilha, que a movimentação de valor via 'PIX', bem como um empréstimo 'desnecessário', na conta-corrente da parte autora, que movimentava baixas quantias, em um domingo, deveria ter sido motivo de alerta e bloqueio provisório até confirmação da sua idoneidade, não obstante aquela tenha relatado que providenciou comunicação imediata para bloqueio do cartão e conta à respectiva central de relacionamento, o que não foi refutado pela instituição financeira ré - - Aplicação do preceito da Súmula 479 do S.T.J. - Estorno das operações de rigor com retorno da conta ao status quo ante - DANO MORAL - Não caracterização - Ausência de ato ilícito por parte da instituição financeira ré, sendo que a parte autora não ficou desprovida de recursos financeiros com o episódio e ainda 'usufruiu' da quantia que ficou retida em aplicação ao seu favor - Indenização negada - Sentença reformada nesse ponto - Apelação parcialmente provida.*

1 - Trata-se de ação declaratória de inexistência de relação contratual fundada em empréstimo contraído na conta-corrente da parte autora, bem como saque via 'PIX', a partir do celular roubado da mesma em via pública. Diz que no mesmo dia do roubo elaborou Boletim de Ocorrência e entrou em contrato com a central de relacionamento da instituição financeira ré para bloquear seu cartão, mas ainda assim os meliantes conseguiram fazer um empréstimo pessoal de R\$ 19.600,00 e transferências para uma conta desativada no Banco Stones, que foi condenado em outra ação. Imputa falha na prestação dos serviços da instituição financeira ré. Há pedido cumulado de indenização por danos morais em valor de R\$ 20.000,00 (fls. 40, item '6'). Foi deferida antecipação de tutela para suspensão dos descontos do

empréstimo (fls. 83/85).

Na contestação de fls. 93/118 a instituição ré aponta, no mérito, que não houve falha nos seus serviços, eis que as operações foram feitas com a senha e no aparelho habilitado da parte autora, sem qualquer indício de fraude, sendo sua culpa exclusiva deixar o acesso ao aplicativo desbloqueado e email de recuperação no mesmo aparelho. Nega ocorrência de dano moral, que se reconhecido deve ter indenização razoável e proporcional. Juntou documentos (fls. 119/139).

Na sentença de fls. 219/228 a pretensão foi julgada antecipada e parcialmente procedente pelo Juiz Douglas Borges da Silva, ante o convencimento de que houve falha na prestação dos serviços da instituição financeira ré, eis que seu sistema de segurança deveria ter mecanismos para melhor aferição da autenticidade das transações fora do perfil habitual do correntista. Por consequência declarou nulo do contrato de empréstimo e os lançamentos impugnados e fixou indenização por danos morais em R\$ 5.000,00, além de verba honorária de 15% sobre a condenação.

A instituição financeira, inconformada, apela (fls. 231/247), reiterando, em síntese, os argumentos da sua contestação em função da culpa exclusiva da parte autora e/ou de terceiros, inexistindo falha nos seus serviços. Pede, alternativamente, o afastamento ou a redução da indenização.

Não houve oferta de contrarrazões (fls. 255).

Regulamente intimados por ocasião da distribuição do recurso, na forma do estabelecido na Resolução nº 772/2017, que alterou a redação do artigo 1º da de nº 549/2011, ambas do Colendo Órgão Especial deste Tribunal de Justiça, não houve registro de oposição contra o julgamento virtual.

É o relatório do essencial.

2.1 – DA ADMISSÃO DO RECURSO

A apelação de fls. 231/247, tempestiva e preparada (fls. 249), é admitida nos termos dos artigos 932, inciso VIII; 1.007; 1.010, § 3º; e 1.012, do C.P.C., com a ratificação deste colegiado.

2.2 – DA RESPONSABILIDADE CIVIL NO RELACIONAMENTO BANCÁRIO

Leitura da inicial revela que a parte autora foi, ao que tudo indica, vítima de roubo do seu celular na via pública, e para preservar qualquer acesso indevido ao aplicativo da instituição financeira ré instalado no respectivo aparelho fez as comunicações de bloqueio do chip, cartões e contas e elaborou Boletim de Ocorrência (fls. 44/49), mas ao ter acesso à sua linha e aparelho novo se deparou com a operação de empréstimo no valor de R\$ 19.600,00 e transferência via 'pix' no mesmo dia do roubo para uma conta desativada em outro banco, e de lá para outras desconhecidas, vindo a comunicar esse fato ao gerente virtual da conta, mas sem sucesso nos estornos dessas operações (fls. 50/58).

Dito isso, analisando o extrato da conta-corrente da parte autora de fls. 59/68 se verifica movimentações de baixo valor em dias úteis, mas no dia do roubo, 07/07/2024, um domingo, houve um empréstimo no limite da conta (R\$ 19.600,00), com um pix sequencial de apenas R\$ 1,00 (um real), uma aplicação no valor de R\$ 10.101,00 e outro pix para conta de mesma titularidade no valor de R\$ 9.500,00, deixando apenas R\$ 1,00 de saldo (fls. 68).

Notadamente são movimentações atípicas para o perfil do correntista.

Nesse aspecto, é de se notar que, provavelmente, os meliantes não conseguiram sacar a totalidade do empréstimo depositado, tanto que a 'aplicação' ficou disponível para a parte autora (fls. 70), o que ensejou a proposta do preposto da instituição financeira ré de usar esse saldo para 'abater' o empréstimo total (fls. 51).

Vale observar que a despeito do crédito indevido, a parte autora 'usufruiu' do valor que ficou retido na aplicação, com pequenos resgates nos meses seguintes (fls. 119), o que, por si só, afasta a conotação de dano moral, eis que ela não ficou privada de recursos. Nessa parte, a pretensão inicial é rejeitada.

Superada essa questão, tem razão a instituição financeira quando alega que as transações foram autorizadas pela senha pessoal e/ou token da parte



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

autora, sendo que o empréstimo e transações de saque foram realizados do seu próprio aparelho após os meliantes terem, por meio dele, acesso ao email de recuperação de senha, conforme admitido na petição inicial.

No entanto, como tais golpes são amplamente conhecidos nos departamentos de segurança de qualquer instituição financeira minimamente organizada, é esperado que ofereçam serviços com tecnologia suficiente para segurança de dados e monitoramento permanente de transações fora do 'perfil' usual do cliente, inclusive com ajuda de inteligência artificial. Não se antevê qual seria a dificuldade da instituição financeira ré ter um algoritmo para analisar a movimentação usual de cada cliente e sistemas de biometria e monitoramento remoto em terminais de autoatendimento fora das suas agências. O simples fato do estelionatário estar usando um telefone celular em geolocalização divergente do habitual seria suficiente para um sistema 'inteligente' bloqueá-lo até confirmação pessoal do cliente por outro canal de autoatendimento. Bastaria uma pergunta: você recebeu ligação de que sua conta estava com problemas ou nesse momento está realizado alguma operação?

Além disso, segundo o relato da inicial, a parte autora imediatamente pediu o cancelamento do cartão e bloqueio de acesso à conta nos canais de atendimento, o que não foi refutado pela instituição financeira ré.

Em resumo, existem duas situações corriqueiras no campo das fraudes bancárias: **a-)** o próprio correntista (ou seu mandatário) ao efetuar alguma transação na agência, em quiosque eletrônico ou em sítio da internet, tem sua operação 'interceptada' por terceiro ou mesmo a retenção indevida do seu cartão, para posteriormente serem feitos saques, compras e contratações fraudulentas, mediante a clonagem destes dados; **b-)** o estelionatário, mediante ardil, sequestro ou cárcere privado, fora da esfera de segurança da instituição financeira, consegue obter o cartão e senha ou estes dados para clonagem (situação verificada nas 'maquinetas' de intermediação de pagamento em alguns estabelecimentos comerciais), para posteriormente efetuar as operações fraudulentas.

No contexto da hipótese 'a', fica evidente o 'fortuito interno' pela falha na segurança, o

que atrai a responsabilidade objetiva da instituição financeira. E é sobre essa hipótese que a jurisprudência sedimentou o dever da reparação integral, segundo o verbete da **Súmula nº 479** do 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"**.

Já na hipótese 'b', apesar do aparente 'fortuito externo', eis que a instituição financeira não teria como evitar os crimes de 'meio', cabe a consideração em cada caso em concreto, para aferir se ela não podia 'evitar' as suas consequências.

Nesse contexto, como o relato na inicial é enquadrado na hipótese 'a' e a instituição financeira ré não demonstrou que seu sistema interno de segurança foi hábil o suficiente para impedir ou dificultar a consolidação de transações 'fora do perfil' do seu cliente, de modo que não há dúvidas da sua responsabilidade objetiva, resultando na obrigação de ressarcir os prejuízos materiais por aquele sofrido, retornando-se a conta ao *status quo ante*, ou seja, na situação em que se encontrava no dia 06/07/2024.

Nesse caso, a instituição financeira ré deve excluir o empréstimo de R\$ 19.600,00, bem como a parte autora deve devolver o valor de R\$ 10.101,00 que ficou retido em aplicação financeira.

Assim, a sentença fica reformada para afastar apenas a indenização por danos morais.

2.3 – DA SUCUMBENCIA RECURSAL

Estabelece o artigo 85 do Código de Processo Civil, com as alterações promovidas pela Lei 14.365/2022:

"§ 1º - São devidos honorários advocatícios na reconvenção, no cumprimento de sentença, provisório ou definitivo, na execução, resistida ou não, e nos recursos interpostos, cumulativamente.

§ 2º - Os honorários serão fixados entre o mínimo de dez e o máximo de

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

vinte por cento sobre o valor da condenação, do proveito econômico obtido ou, não sendo possível mensurá-lo, sobre o valor atualizado da causa, atendidos: I – o grau de zelo do profissional; II – o lugar de prestação do serviço; III – a natureza e a importância da causa; IV – o trabalho realizado pelo advogado e o tempo exigido para o seu serviço.

§ 8º - Nas causas em que for inestimável ou irrisório o proveito econômico ou, ainda, quando o valor da causa for muito baixo, o juiz fixará o valor dos honorários por apreciação equitativa, observando o disposto nos incisos do § 2º.

§ 8º-A - Na hipótese do § 8º deste artigo, para fins de fixação equitativa de honorários sucumbenciais, o juiz deverá observar os valores recomendados pelo Conselho Seccional da Ordem dos Advogados do Brasil a título de honorários advocatícios ou o limite mínimo de 10% (dez por cento) estabelecido no § 2º deste artigo, aplicando-se o que for maior.

§ 11 - O Tribunal, ao julgar o recurso, majorará os honorários fixados anteriormente levando em conta o trabalho adicional realizado em grau recursal, observando, conforme o caso, o disposto nos §§ 2º a 6º, sendo vedado ao tribunal, no cômputo geral da fixação de honorários devidos ao advogado do vencedor, ultrapassar os respectivos limites estabelecidos nos §§ 2º e 3º, para a fase de conhecimento.

§ 14 - Os honorários constituem direito do advogado e têm natureza alimentar, com os mesmos privilégios dos créditos oriundos da legislação do trabalho, sendo vedada a compensação em caso de sucumbência parcial.”

Dito isso, como o valor atribuído à causa não é de baixa monta (R\$ 39.100; fls. 41) e a sucumbência é recíproca, a verba honorária final fica assim distribuída: **a-)** 15% sobre o valor dos lançamentos a



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

serem estornados na conta-corrente e do valor do falso empréstimo em favor dos advogados da parte autora; **b-)** 15% sobre o valor atribuído ao dano moral, em favor dos advogados da instituição financeira ré.

2.4 - ANÁLISE FINAL

Estabelecida a fundamentação analítica determinada pelo artigo 489, § 1º, do C.P.C., conclui-se pela reforma da sentença para julgar parcialmente procedente a pretensão inicial para: **a-)** declarar a nulidade do contrato de empréstimo no valor de R\$ 19.600,00; **b-)** estornar o lançamento do 'PIX' de R\$ 9.500,00 na conta-corrente, bem como cancelar a aplicação no valor de R\$ 10.101,00, retornando ao *status quo ante* do dia 06/07/2024; **c-)** a correção monetária dos valores estornados/devolvidos conforme parâmetros da Lei 14.905/2024.

3 - Destarte, nos termos acima especificados, **dá-se provimento parcial ao apelo.**

JACOB VALENTE
Relator