



Registro: 2026.0000019488

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1093413-41.2023.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelada HELENA BITUM ANTONIAZZI.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 20ª 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 ROBERTO MAIA (Presidente) E REBELLO PINHO.

São Paulo, 28 de janeiro de 2026.

ÁLVARO TORRES JÚNIOR

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº: 58860

APEL.Nº: 1093413-41.2023.8.26.0100

COMARCA: São Paulo

APTE. : Banco Bradesco S.A.

APDA. : Helena Bitum Antoniazzi

SENTENÇA DA JUIZA: Gisele Valle Monteiro da Rocha

[L]

RESPONSABILIDADE CIVIL – Indenização
– Transferências e empréstimos bancários realizadas por meliante, com o uso de aplicativo do Banco réu, após roubo do celular da correntista – Realização de operações que destoavam do perfil de consumo da autora - Responsabilidade objetiva do Banco réu e que também decorre do risco de suas atividades – Falha na prestação de serviços – Inexistência das excludentes do § 3º do art. 14 do CDC: prova de que o defeito inexistente ou culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro – Responsabilidade civil configurada – Aplicação da súmula 479 do STJ – Dano moral – Ocorrência – Indenização definida em R\$ 5.000,00 - Admissibilidade – Sentença mantida nestes pontos por seus fundamentos, nos termos do art. 252 do RITJSP – Honorários recursais – Cabimento – Honorários advocatícios devidos pelos réus majorados de 10% para 15% do valor da condenação – Recurso desprovido.

1. Recurso de apelação contra a sentença que julgou procedentes em parte os pedidos formulados nesta ação, nos termos de sua parte dispositiva:

“Ante o exposto, julgo PROCEDENTE EM PARTE os pedidos em face da ré para CONDENAR a ré a restituir, de forma simples, o valor de R\$ 27.534,95 (vinte e sete mil e quinhentos e trinta e quatro reais e noventa e cinco centavos), com correção monetária a

contar da data do desembolso e juros de mora de 1% a partir da citação. Tais valores compreendem as transferências bancárias nos valores de R\$ 2.000,00 (dois mil reais); empréstimo pessoal de R\$ 1.700 (hum mil e setecentos reais); R\$ 750,00 (setecentos e cinquenta reais) e de PIX de R\$ 23.085,95 (vinte e três mil, oitenta e cinco reais e noventa e cinco centavos), já abatidos a restituição de R\$ 1,00 (hum real) (fls. 152), devendo proceder-se à restituição dos valores efetivamente descontados, a serem comprovados em sede de cumprimento de sentença mediante extrato bancário e memória de cálculo atualizada; CONDENAR a ré a pagar indenização por danos morais no importe de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), com correção monetária pela Tabela Prática do E. Tribunal de Justiça e juros de mora de 1% ao mês a contar da data da prolação da presente sentença. Julgo, contudo, IMPROCEDENTE o pedido de restituição do indébito em dobro. Por fim, CONFIRMO a liminar concedida às fls. 238/244. Consigno que, nos termos da Lei nº 14.905/2024, a partir de 30/08/2024, incidirá o IPCA como índice para a correção monetária (artigo 389 CC) e a Taxa Selic (deduzido o índice de atualização monetária IPCA), para fins de juros moratórios, conforme disposição dos artigos 406 § 1º e 389 parágrafo único, ambos do Código Civil. Sucumbente em maior parte, arcará o réu com o pagamento das custas processuais e honorários advocatícios que fixo em 10% do total da condenação, nos termos do Art. 85, § 2, do CPC.” (cf. fls. 260-273, 296-297).

Sustenta o Banco réu apelante que os fatos decorreram de fato exclusivo de terceiro, sendo indevida sua responsabilização e regulares os mútuos contraídos, pugnando, subsidiariamente, pelo reconhecimento de culpa concorrente da autora.

Recurso tempestivo, bem processado e contrariado.

2.1. A autora alegou que teve o seu celular roubado e o meliante conseguiu acesso aos seus aplicativos bancários sendo realizadas diversas operações financeiras (contratação de empréstimos e transferências que resultaram num prejuízo de R\$ 27.535,95).

Não há dúvida de que o Banco réu falhou na

prestação de seus serviços, pois não se verifica qualquer das excludentes do § 3º do art. 14 do CDC (prova de que o defeito inexistiu ou culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro). Especialmente porque as operações que os Bancos exploram se estabelecem em relação de consumo com o autor (súmula 297 do STJ) e a responsabilidade deles é objetiva pelo fato e pelo vício do produto e do serviço (cf. arts. 12 a 14, 18 a 20, 21, 23 e 24 do CDC), resultando o dever de indenizar do risco integral da atividade econômica.

Embora havendo ação de terceiro, a norma referida (§ 3º do art. 14 do CDC) exige culpa exclusiva dele e do consumidor para afastar a responsabilidade do Banco réu, o que não ocorreu na espécie.

Assim, ainda que houvesse culpa concorrente da autora, não é possível excluir ou mitigar a responsabilidade do apelante.

A atividade de risco do Banco réu faz ainda incidir o disposto no parágrafo único do art. 927 do CC:

“Art. 927. Aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo.

Parágrafo único. Haverá obrigação de reparar o dano, independentemente de culpa, nos casos especificados em lei, ou quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco para os direitos de outrem.”

Os serviços não foram prestados com a segurança que razoavelmente era de se esperar pela autora consumidor (cf. art. 14, § 1º, do CDC).

O uso de senha pessoal para a realização das

operações não afasta a responsabilidade do Banco, que poderia ter bloqueado as operações – não condizentes com o perfil de consumo do cliente –, assim que detectada a sua atipicidade, o que ele não fez.

A responsabilidade objetiva do réu também deriva do risco das atividades que eles exploram, incidindo ainda súmula 479 do E. 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”.

Fraudes envolvendo clonagem de cartões de crédito e descoberta de senhas de acesso são corriqueiras e a atuação de estelionatários nos serviços bancários oferecidos em massa é esperável e de todo previsível. Sendo fato previsível e esperável, a atuação de fraudadores não configura fato de força maior fortuito, porquanto possível evitar ou impedir seus efeitos, nos termos do parágrafo único do art. 393 do CC.

O uso de cartões magnéticos, do sistema de internet banking e de outros meios eletrônicos é um serviço que os Bancos e administradoras de cartões de crédito prestam para captar clientela e acarreta a quem o mantém o dever jurídico de vigilância sobre a sua exploração.

Era mesmo o caso de condenação do réu a indenizar a autora pelos valores fraudulentamente transferidos.

De outro lado, o fato de a autora ter sido vítima da falha dos réus na prestação de serviços configura dano moral indenizável

– dano que não se demonstra nem se comprova, mas se afere segundo o senso comum do homem médio, bastando a prova do fato que gerou a dor, o sofrimento, os sentimentos íntimos que o ensejam (cf. REsp. 86.271-SP, rel. Min. Carlos Alberto Menezes Direito, REsp 687.035/RS, rel. Min. Fernando Gonçalves, DJ 16-5-2005 p. 364, REsp 595.170/SC, rel. Min. Aldir Passarinho Junior, DJ 14-3-2005 p. 352, REsp 295.130/SP, rel. Min. Humberto Gomes de Barros, DJ 4-4-2005 p. 298, AgRg no Ag 562.568/RS, rel. Min. Antônio de Pádua Ribeiro, DJ 7-6-2004 p. 224 e AgRg no Ag 724.944/RS, rel. Min. Aldir Passarinho Júnior, DJ 20-3-2006 p. 298).

A doutrina confere à indenização do dano moral caráter dúplice, tanto punitivo do agente, quanto compensatório em relação à vítima (cf. Caio Mário da Silva Pereira, Responsabilidade Civil, Forense, 1989, p. 67). A vítima de lesão a direitos de natureza não patrimonial (CF, art. 5º, incisos V e X) deve receber uma soma que lhe compense a dor e a humilhação sofridas, arbitrada segundo as circunstâncias. Não deve ser fonte de enriquecimento, nem ser inexpressiva (cf. autor, ob. e p. cit.), sendo meramente arbitrável.

Esta Câmara tem procurado estabelecer critério objetivo de arbitramento de indenização, conforme seja de pequena, média ou grande intensidade o dano moral, com base na regra de experiência fundada no que habitualmente ocorre na psique do homem médio. São considerados certos parâmetros, como as condições financeiras e sociais das partes e a intensidade do dano, buscando-se, por meio da reparação, dar conforto psicológico à vítima e, ao mesmo tempo, sancionar o causador do fato danoso, a fim de que tome a devida

cautela no exercício de sua atividade e evite a reincidência.

Sopesados esses fatores, também a relutância do Banco para a solução do problema na esfera extrajudicial, conduta que traz dissabores que são bem conhecidos pelos usuários dos serviços, provavelmente – é de se acreditar – em consequência do natural gigantismo burocrático, a indenização arbitrada em R\$ 5.000,00 não se revela excessiva, não comportando redução.

A sentença é mantida também pelos seus próprios fundamentos, aqui adotados para evitar inútil e desnecessária repetição, nos termos art. 252 do Regimento Interno deste TJSP:

“(…) A vexata quaestio se traduz, portanto, na inexigibilidade da cobrança a título de transferências bancárias e empréstimo pessoal, no montante de R\$ 27.535,95 (vinte e sete mil, quinhentos e trinta e cinco reais e noventa e cinco centavos), a qual a parte requerente não reconhece, bem como na existência de danos morais indenizáveis. Destaque-se que a relação jurídica sub examine é nitidamente de consumo, de um lado a parte autora como consumidora, ex vi do artigo 2º, caput, da Lei nº 8.078/90, porquanto adquiriu serviço na qualidade de destinatário final. De outro lado, o réu constituiu-se como fornecedor, em consonância ao artigo 3º, caput, do mesmo diploma legal, uma vez que se organiza empresarialmente para a comercialização de produtos e a prestação de serviços no mercado de consumo. De mais a mais, inolvidável a aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor aos serviços de natureza bancária. Analisando a questão de fundo, pois, mostra-se indisputável o cabimento da apreciação do pedido à luz dos preceitos e princípios que regem as demandas de natureza consumerista, entendimento acolhido pela Súmula nº 297 do Colendo Superior Tribunal de Justiça ('O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras'). Segundo a jurisprudência Superior Tribunal de Justiça, é dever do correntista zelar pela guarda e segurança de seus dados bancários sigilosos, a fim de evitar que terceiros tenham acesso a eles (STJ, REsp n. 1.633.785/SP, TERCEIRA TURMA, DJe de 30/10/2017; STJ, REsp n.

1.995.458/SP, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 9/8/2022, DJe de 18/8 /2022). Não obstante, também é firme o entendimento da referida Corte no sentido de que é dever das instituições financeiras - que detêm os meios adequados para tanto - verificar a regularidade e a idoneidade das transações bancárias, desenvolvendo e mantendo em constante aprimoramento procedimentos que dificultem ou impossibilitem fraudes realizadas por estranhos em nome de seus clientes, independentemente de qualquer ato do consumidor. A prestação adequada dos serviços bancários e envolve, então, o dever de zelar pela segurança movimentações, garantindo aos clientes um sistema confiável. Ressalta-se que a mesma lógica se aplica nos golpes de engenharia social, sendo evidente que a conduta das instituições financeiras de se manter inerte perante a ocorrência de diversas transações de valores altos em poucos minutos concorre para permitir os golpes aplicados em seus correntistas. (STJ, REsp n. 1.995.458/SP, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 9/8/2022). Desta forma, havendo inércia das instituições financeiras perante transações bancárias suspeitas, tem-se por caracterizada a vulnerabilidade do sistema bancário e, portanto, a falha na prestação dos serviços. Nesse mesmo sentido: STJ, REsp n. 1.995.458/SP, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 9/8/2022, DJe de 18/8/2022; AgInt no AREsp n. 2.201.401/RJ, relator Ministro Marco Aurélio Bellizze, Terceira Turma, julgado em 29/5/2023, DJe de 1/6/2023; REsp n. 2.015.732/SP, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 20/6/2023, DJe de 26/6/2023. Na hipótese dos autos, constata-se a verossimilhança das alegações autorais quanto a ocorrência de fraude na realização de transferências, tendo a parte demonstrado que as transações impugnadas foram realizadas por transferência bancária e via PIX, inclusive com a realização de empréstimo pessoal, em curto intervalo de tempo e em vultuosas quantias que, não havendo prova do contrário, destoam do perfil de consumo do requerente. Tal transação é, no mínimo suspeita, frente ao seu perfil de gastos, de modo que cabia ao banco requerido colacionar aos autos prova de que tenha adotado cautelas extras para garantir a confiabilidade da operação. O réu, por sua vez, não fez prova da regularidade da transação, bem como não houve justificativa plausível para o estorno ínfimo de R\$ 1,00 (hum real) no procedimento administrativo de contestação. Em que pese a ré apresente arguição de que as transferências foram realizadas pelo aparelho celular cadastrado, bem como foram autorizados por token, e que isso garante a autenticidade e autoria do portador no momento da

transação, certo é que o conjunto probatório acostado não é capaz de afastar sua responsabilidade. Considerando a ocorrência de crime de furto anterior às fraudes bancárias, denoto que tal fato, de igual sorte, não é capaz de afastar a responsabilidade do requerido na medida em que a requerente comunicou a instituição bancária na mesma data (fls. 53/55), deixando o réu de impugnar especificamente. (...) Assevero que as provas colacionadas às fls. 149, 152, 154/156 são precárias, na medida em que as telas sistemáticas são produzidas unilateralmente e não possuem informações capazes de conferir a titularidade das transações à requerente. De fato, é de conhecimento comum a ocorrência cada vez mais frequente de casos envolvendo fraudes, golpes e trapaças das mais diversas naturezas. A fraude consistente na clonagem de cartão e invasão à conta corrente é fato comum e previsível atualmente e, como já visto, não há como se conceber como infalível a tecnologia oferecida pelos bancos aos usuários, sendo dever do banco evitá-lo, oferecendo segurança aos seus usuários. A ocorrência de transações fraudulentas, infelizmente, é fato corriqueiro e já faz parte do risco da operação que envolve o uso da mesma, o que deve ser discutido entre os integrantes da cadeia de fornecimento (administradora do cartão e lojas credenciadas), mas não pode ser oposto ao consumidor. Mecanismo comum, e que vem sendo adotado com grande sucesso pelas instituições financeiras, é a exigência de dois fatores para aquisições de grande vulto ou que destoam do perfil do correntista, exigindo-se que, além da senha do cartão, também exista confirmação da compra via aplicativo pessoal, como ocorre com o modelo i-Safe. Tal conduta previne o uso fraudulento do cartão no caso de perda, furto, roubo, ou, ainda, nos golpes, cada vez mais corriqueiros e parte da realidade urbana. A resposta apresentada pelo réu não impugna especificamente a inexistência de sistema de segurança próprio capaz de impedir fraudes como a narrada na petição inicial e limitando-se a alegar que houve culpa exclusiva de terceiro. Ao revés, limitou-se a alegar que a transferência teria ocorrido pelo aparelho celular e que teria cumprido todos os requisitos de autenticação, abstendo-se de avaliar o perfil de consumo da correntista. Nessa senda, não há como se presumir válida as transações em questão, à míngua tanto da utilização de senha, quanto de maiores elementos que possam atestar sua integridade. Caso fossem adotadas as providências de segurança exigidas para a prestação do serviço a que se dedica o requerido, as transações realizadas pela conta bancária fraudada teriam sido evitadas. O nexo causal é estabelecido ao se concluir que poderia a instituição financeira ter evitado o dano sofrido em

decorrência dos golpes, caso adotasse medidas de segurança mais eficazes para identificar as transações atípicas. A falha na prestação de serviço também não para por aí, na medida em que, mesmo após ser notificado pela requerente (fls. 53/55), deixou de empregar esforços para a solução do problema, cobrando os valores não reconhecidos insistentemente. Desta forma, apura-se que a sua omissão foi determinante para a exacerbação do resultado danoso, porquanto permitiu o acesso a conta bancária por terceiros, sendo certo que bastava mera consulta ao consumidor para verificar a autenticidade das operações. Assim, o risco da atividade deve ser suportado pelo fornecedor, não podendo ser repassado ao consumidor. Ainda que tenha havido ação de terceiro, o § 3º do art. 14 do CDC exige culpa exclusiva deste para afastar a responsabilidade do réu, o que também se verifica em relação ao consumidor. A ação de fraudadores não pode ser vista como fato de terceiro, passível de afastar a responsabilidade do requerido, haja vista tratar-se de prática conhecida que deve ser coibida com maior investimento em segurança do sistema. Os serviços em questão não foram prestados, o que caracteriza o defeito na prestação de serviços, na forma do citado art. 14, § 1º. Nessa senda, o réu é responsável pela autenticidade das transações, competindo-lhe os cuidados necessários para identificar qualquer vício ou fraude existente, sob pena de arcar com os prejuízos causados diante de uma autorização indevida. O argumento quanto ao uso de senha pessoal não afasta a responsabilidade do banco. É que a falha na prestação de serviços, no presente caso, está no fato de não ter sido feito o bloqueio assim que verificada, na forma acima referida, a atipicidade das operações. Assim, na ausência de prova de que as operações foram efetivamente realizadas a partir de desídia da correntista, não há como cogitar de sua responsabilização. Aplicável, ainda, ao caso, a responsabilidade objetiva, fundada na teoria do risco profissional, em razão da natureza da atividade desenvolvida. Neste sentido, cita-se a Súmula nº. 479 do Colendo Superior Tribunal de Justiça, que dispõe: 'As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias'. Configurados, definitivamente, in casu, todos os pressupostos da responsabilidade civil: ação ou omissão, nexo de causalidade, dano, dolo ou culpa. Por conseguinte, os prejuízos suportados pela demandante devem ser ressarcidos pelo demandado. (...) Nada mais justo que os valores sejam ressarcidos à parte autora diante da falta de autenticidade das transações financeiras. Tal entendimento não poderia ser diferente, de modo que o próprio banco

réu assim entendeu no processo de contestação administrativa e restituiu à correntista o saldo de R\$ 1,00 (um real) (fls. 152). Por outro giro, a restituição deve ser realizada de forma simples, e não em dobro, pois não há indícios de má-fé por parte da ré em relação à cobrança indevida, necessária para a determinação de repetição em dobro (confira-se, nesse sentido: STJ, Rcl n.º 4892/PR, Segunda Seção, Rel. Min. Raul Araújo, j. 27.4.2011, DJe 11.5.2011), resultando claramente dos elementos de convicção coligidos aos autos que a cobrança decorreu apenas de falha na prestação do serviço, não de conduta dolosa. Quanto aos danos morais, esses estão configurados. O Banco não apresentou qualquer evidência idônea apurada pelo seu setor de fraudes para justificar a recusa administrativa de estorno da operação questionada. Dessa forma, inequívoco o dever de indenizar, restando necessária a apuração do quantum. Não bastasse, a operação fraudulenta acarreta sentimento de insegurança e intranquilidade na esfera financeira da parte autora em vista a vultosa importância desviada. De fato, verifica-se, por esta razão, que a situação pela qual passou a parte autora é suficiente a causar dano moral indenizável, uma vez que a conduta faltosa do banco em questão ultrapassou o mero dissabor cotidiano. Aplica-se o dano moral com fins punitivos e dissuasórios da reparação devida. Nesse diapasão, não apenas se limita a indenização à mera composição da lesão ocasionada a esfera de direitos de caráter não-patrimonial do indivíduo. Para além dessa finalidade, tem por objetivo a recomposição imposta ao autor da lesão dissuadi-lo de levar a efeito novamente a conduta danosa. Segundo os ensinamentos de Judith Martins-Costa: 'Parece assim evidente que a tendência, nos diversos ordenamentos, é agregar às funções compensatória ou simbolicamente compensatória e punitiva, a função pedagógica, ou de exemplaridade, de crescente importância nos danos provocados massivamente, seja no âmbito das relações de consumo seja no dano ambiental ou nos produzidos pelos instrumentos de mass media. Este caráter de exemplaridade guarda, incontestavelmente, nítido elemento penal, ao menos se tivermos, da pena, a lata e até intuitiva definição que lhe foi atribuída por Grotius: 'Malum passionis quod inflingitur propter malum actiones', ou seja, 'pena é o padecimento de um mal pelo cometimento de outro' (Os Danos à Pessoa no Direito Brasileiro e a Natureza da sua Reparação, in Revista dos Tribunais n. 89, p. 19). A respeito do valor da indenização por dano moral, a orientação doutrinária é no sentido de que: No direito brasileiro, o arbitramento da indenização do dano moral ficou entregue ao prudente arbítrio do Juiz. Portanto, em sendo assim, desinfluyente será o

parâmetro por ele usado na fixação da mesma, desde que leve em conta a repercussão social do dano e seja compatível com a situação econômica das partes e, portanto, razoável. (Antônio Chaves, Responsabilidade Civil, atualização em matéria de responsabilidade por danos morais, publicada na RJ n.º 231, jan/97, p. 11). Além disso, outros critérios devem ser adotados, dentre os quais: condição pessoal e social da vítima, intensidade de seu sofrimento, capacidade econômica da ofensora, gravidade da ofensa, tempo de duração da ofensa, entre outros. Considerando tais pressupostos, reputo o quantum indenizatório de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) como adequado para compensar o autor pelos transtornos causados, em observância ao disposto na Súmula 326 do STJ. (...)” (cf. fls. 260-273).

Por fim, eventuais questões alusivas a descumprimento de tutela provisória e astreintes devem ser objeto de cumprimento provisório ou definitivo de sentença.

2.2. O art. 85, § 11, do CPC dispõe:

“O tribunal, ao julgar 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”.

Os honorários advocatícios impostos pela sentença recorrida ao réu apelante em favor do patrono da apelada são assim majorados de 10% para 15% do valor da condenação.

3. Posto isso, o meu voto nega provimento ao recurso.

ÁLVARO TORRES JÚNIOR
Relator