



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000326758

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1109091-62.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante RONAN DE OLIVEIRA MARTINS, são apelados BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A e BANCO BRADESCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram parcial provimento ao recurso do autor em relação ao Bradesco e negaram provimento ao recurso em face do Santander. V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores AFONSO BRÁZ (Presidente sem voto), MARCIO BONETTI E GUILHERME SANTINI TEODORO.

São Paulo, 13 de abril de 2026.

JOÃO BATTAUS NETO
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



Apelação nº 1109091-62.2024.8.26.0100

Apelante: Ronan de Oliveira Martins

**Apelado: Banco Bradesco S/A e Banco Santander (Brasil)
S/A**

Ação: Procedimento Comum Cível

Origem: Foro Central Cível (20ª Vara Cível)

Juíza de 1ª instância: Raquel Machado Carleial de Andrade

Voto nº 6702

EMENTA: DIREITO DO CONSUMIDOR E BANCÁRIO — APELAÇÃO CÍVEL — FRAUDE EM APLICATIVO BANCÁRIO APÓS ROUBO DE CELULAR — EMPRÉSTIMO PESSOAL NÃO CONTRATADO — RESPONSABILIDADE OBJETIVA (FORTUITO INTERNO) — RESTITUIÇÃO SIMPLES — DANO MORAL AFASTADO — PARCIAL PROVIMENTO.

I — Caso em exame: Apelação interposta pelo autor contra sentença de improcedência em ação na qual alegou ter sido vítima de roubo com subtração do celular contendo aplicativos bancários, sobrevindo contratação fraudulenta de empréstimo pessoal no Banco Bradesco, no valor de R\$ 6.400,00, além de transferências via PIX; postulou declaração de inexigibilidade do débito e indenização por dano moral.

II — Questão em discussão: Verificação (a) da responsabilidade civil da instituição financeira por fraude praticada por terceiro no âmbito de operação bancária digital e (b) da configuração, ou não, de dano moral indenizável.

III – Razões de decidir: Incidência da Súmula 479/STJ e da teoria do risco do empreendimento, por se tratar de fortuito interno inerente à atividade bancária em ambiente digital; impugnação do empréstimo desloca o exame para a suficiência dos mecanismos de segurança e, sobretudo, para a prova da contratação válida, cujo ônus incumbe ao fornecedor (art. 373, II, do CPC, com inversão também respaldada no art. 6º, VIII, do CDC e na Súmula 297/STJ); inexistindo juntada do instrumento contratual e dos elementos mínimos de validação da contratação pelo Banco Bradesco, impõe-se reconhecer a inexigibilidade do negócio e determinar a restituição dos valores debitados, sob pena de enriquecimento sem causa (art. 884 do CC); restituição na forma simples, ante ausência de pedido específico de repetição em dobro e de alegação de má-fé (art. 42 do CDC); dano moral afastado por ausência de abalo psíquico indenizável, tratando-se de dissabor circunscrito à esfera patrimonial.

IV – Dispositivo e tese: Recurso parcialmente provido em relação ao Banco Bradesco e desprovido em relação ao Banco Santander. Tese: Em fraude bancária vinculada a contratação digital de empréstimo pessoal impugnada pelo consumidor, a instituição financeira deve comprovar a regularidade do funcionamento dos mecanismos de defesa, sob pena de responsabilidade objetiva; a ausência de prova de abalo extraordinário afasta o dano moral.

Legislação e súmulas relevantes citadas: arts. 373, II, e 85, §2º, do CPC; arts. 6º, VIII, e 42 do CDC; art. 884 do CC; Súmulas 479, 297, 43 e 54 do STJ.

Trata-se de recurso de apelação interposto em face da r. sentença de fls. 225/229, cujo relatório se adota, por meio da qual foram julgados improcedentes os pedidos formulados na inicial, com condenação do autor ao pagamento de custas, despesas processuais e honorários em 10% do valor atualizado da causa.

O autor, ora apelante, busca a reforma do r. *decisum* monocrático, sustentando que (a) cabia à instituição financeira zelar pela segurança das operações, sendo hipótese de incidência da Súmula nº 479 do C. STJ; (b) o ilícito praticado gerou para o autor danos de ordem material e moral; (c) deve ser anulado o contrato de empréstimo pessoal contraído.

Tempestiva a apelação e consignada a assistência judiciária gratuita concedida (fls. 43), vieram aos autos contrarrazões (fls. 156/161).

É a síntese do necessário.

1. Sinopse fática

Narra o autor que, em junho de 2024, foi vítima de um roubo, ocasião em que lhe foi subtraído o aparelho celular. No aparelho, encontravam-se instalados os aplicativos das instituições financeiras réis (Banco Bradesco e Banco Santander). Sustenta que, apesar de os aplicativos não estarem logados, os criminosos conseguiram acessar suas contas.

Alega que, junto ao **Banco Bradesco**, foram realizadas as seguintes operações: **(a) contratação de um**

empréstimo pessoal no valor de R\$ 6.400,00; (b) uma transferência via PIX no valor de R\$ 1.000,00 para a conta de um terceiro, Regis Acácio de Oliveira; e (c) outra transferência via PIX, também de R\$ 1.000,00, para a conta de sua própria titularidade no Banco Santander.

No aplicativo do **Banco Santander**, foi realizada uma transferência no mesmo montante de R\$ 1.000,00 para outro terceiro, denominado Magno Rodrigues.

O autor postulou, na inicial, a declaração de inexigibilidade do débito de R\$ 6.400,00 e a condenação dos réus ao pagamento de indenização a título de danos morais no valor de R\$ 10.000,00.

Sentenciado o feito, foram julgados improcedentes os pedidos formulados, vindo os autos ao segundo grau por força de recurso de apelação autoral.

Pois bem.

2. Recorte da matéria devolvida

Antes de adentrar o mérito recursal, cumpre delimitar o escopo da matéria devolvida à apreciação do Tribunal.

Conquanto a parte autora descreva, no contexto do golpe narrado, a realização de **transações bancárias indevidas** pelo falsário, não houve formulação de pedido autônomo de reparação material (restituição/estorno)

desses valores, nem postulação específica voltada à recomposição patrimonial diretamente vinculada às transferências. O pleito de conteúdo econômico deduzido em juízo restringiu-se à relação obrigacional decorrente do empréstimo pessoal não contratado, conforme revela a transcrição a seguir (fls. 15):

*“JULGAR PROCEDENTES OS PEDIDOS, a fim de: (i) **declarar inexigível o débito fraudulento de R\$ 6.400,00 (seis mil e quatrocentos reais)**; (ii) **condenar os Réus ao pagamento de indenização por danos morais no importe de R\$ 10.000,00 (dez mil reais)**”.* (grifei)

Com isso, percebe-se que, embora as transferências noticiadas possam constituir substrato fático relevante para a compreensão da dinâmica do evento e análise do pedido de indenização a título de danos morais, elas não integram, enquanto pretensão condenatória de natureza material (patrimonial), o núcleo do provimento jurisdicional perseguido.

Portanto, para apreciação do pedido de cunho patrimonial – primeiro a ser analisado –, a análise recairá somente sobre o empréstimo pessoal contratado de forma fraudulenta.

3. Contratação do empréstimo pessoal

Com base em tal recorte, tenho que o julgamento do mérito perpassa pelo entendimento da Súmula 479

do Superior Tribunal de Justiça, segundo a qual “as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.

A orientação sumular se funda na aplicação, às atividades bancárias, da **teoria do risco do empreendimento**, segundo a qual a ocorrência de fraudes inseridas na dinâmica do serviço —especialmente em ambiente digital, no qual o próprio fornecedor estrutura canais de contratação e movimentação — constitui evento previsível e inerente ao negócio. Assim, a instituição financeira, ao operar no mercado, assume o risco de sua atividade.

Nessa linha, a impugnação da contratação do empréstimo pelo correntista desloca o debate à verificação de implementação e observância, pela instituição financeira, de procedimentos de segurança mínimos para assegurar a autenticidade da manifestação de vontade do suposto contratante.

Afinal, embora o roubo, por si, seja evento alheio à esfera de atuação da instituição bancária, a contratação do empréstimo deve ocorrer mediante rigorosa verificação de autenticidade (e, neste ponto, a empreitada criminosa já passa a envolver a ambiente virtual sob controle da apelada).

Dessa forma, **a controvérsia cinge-se a definir se a empreitada criminosa logrou êxito em razão de**

vulnerabilidade ou falha nos mecanismos de segurança disponibilizados pela instituição financeira — inerentes à prestação do serviço e, portanto, caracterizadores de fortuito interno — de modo a atrair a sua responsabilidade objetiva pelos prejuízos suportados pelo consumidor, à luz da Súmula 479 do C. STJ.

Sob o prisma do ônus da prova, trata-se de fato impeditivo do direito alegado pelo autor (inexistência de contratação válida), atraindo a regra do art. 373, II, do CPC: **é do réu o encargo de demonstrar a existência de negócio jurídico válido e a regularidade de sua formação**. A inversão do ônus da prova ressaí também do art. 6º, VIII, do CDC, cuja aplicação ao caso decorre da Súmula 297 do C. STJ.

Ademais, é evidente que essa prova, no contexto de empréstimos firmados por aplicativo ou em ambiente eletrônico, é tipicamente produzida pela própria instituição financeira, que detém os registros de auditoria do sistema (como trilhas de autenticação, aceite eletrônico, dados do dispositivo, eventuais confirmações por múltiplos fatores, registros de IP, geolocalização, data e hora, protocolos, gravações quando houver, e demais elementos aptos a individualizar a contratação).

Ocorre que, compulsando os autos, pode-se perceber que o Banco Bradesco não juntou nenhum documento no ato de oferecimento da contestação, o que inclui, naturalmente, a cópia do instrumento contratual questionado.

Portanto, não tendo o apelado carreado

aos autos os documentos essenciais à comprovação da contratação, nem apresentado justificativa idônea para a impossibilidade de fazê-lo, tem-se por não demonstrada a higidez do negócio jurídico e a vinculação do consumidor às obrigações dele decorrentes.

Em suma, **(a)** cabia à instituição financeira comprovar que seus mecanismos de segurança funcionaram a contento (de modo que o fraudador logrou êxito apesar disso), mas, todavia, **(b)** tal prova não foi produzida.

Consequentemente, a pretensão declaratória comporta acolhimento, para reconhecer que os empréstimos impugnados não se mostram oponíveis ao autor (por ausência de comprovação de contratação válida), com a necessária cessação de seus efeitos, inclusive descontos, e a restituição dos valores indevidamente debitados, sob pena de enriquecimento ilícito, vedado pelo art. 884 do Código Civil.

A restituição, no entanto, ocorrerá na modalidade simples, por ausência de pedido específico de incidência do comando do art. 42 do CDC, aliado a alegação de má-fé por parte da instituição bancária.

4. Indenização a título de danos morais

Quanto ao pedido de indenização por danos morais, registro, inicialmente, que a causa de pedir ora analisada está restrita aos fatos que deram ensejo ao ajuizamento da ação – não integrando, portanto, o fato superveniente consubstanciado na negativação –.

Feita esta delimitação, tenho que, apesar do cenário verificado, não se pode concluir que tal ordem de fatos (na órbita de atuação das instituições financeiras, e não em relação ao roubo, evidentemente) tenha gerado abalo psicológico indenizável em desfavor do autor.

O autor não é aposentado ou pensionista e o empréstimo foi de natureza pessoal – não consignado –, de sorte que entendo que os danos estão circunscritos à esfera patrimonial.

É certo que entendimento em sentido contrário contribuiria para a banalização do instituto do dano moral. É da jurisprudência: *“Vivemos período marcado por aquilo que se poderia denominar banalização do dano moral. Notícias divulgadas pela mídia, muitas vezes com estardalhaço, a respeito de ressarcimentos milionários por alegado dano moral, concedidos por Juízes no país e no exterior, acabam por influenciar as pessoas, que acabam por crer na possibilidade de virem a receber polpudas indenizações por aquilo que, a rigor, menos que dano moral, não constitui mais que simples aborrecimento.”* ... *“Os aborrecimentos e contrariedades fazem parte do cotidiano. A vida é composta por prazeres e desprazeres.”* ... *“Indenizável é o dano moral sério, aquela capaz de, em uma pessoa normal, o assim denominado “homem médio”, provocar uma perturbação nas relações psíquicas, na tranqüilidade, nos sentimentos e nos afetos.”* (TJSP - Ap 101.697-4/0-00 - 1ª Câmara - rel. Des. Elliot Akel - J. 25.07.2000).

Carlos Alberto Bittar ensina que: *"Danos morais são lesões sofridas pelas pessoas físicas ou jurídicas, em certos aspectos da sua personalidade, em razão de investidas injustas de outrem. São aqueles que atingem a moralidade e a afetividade da pessoa, causando-lhe constrangimento, vexames, dores, enfim, sentimentos e sensações negativas". (in Caderno de Doutrina/Julho 96 - Tribuna da Magistratura, p. 33-34).*

Da não menos autorizada Maria Helena Diniz é importante ressaltar que: *"O Direito não repara qualquer padecimento, dor ou aflição, mas aqueles que forem decorrentes da privação de um bem jurídico sobre o qual a vítima teria interesse reconhecido juridicamente". (...) Ante isso, podemos dizer que o dano moral direto consiste na lesão a um interesse que visa a satisfação de um bem extrapatrimonial contido nos direitos da personalidade (como a vida, a intimidade corporal, a liberdade, a honra, a intimidade, o decoro, a imagem) ou nos atributos da pessoa (como o nome, a capacidade, o estado de família)". ("A Responsabilidade Civil por Dano Moral", Revista Literária de Direito, ano II, nº 9, p. 8, janeiro/fevereiro de 1996).*

A doutrina de Antônio Chaves fere de perto a questão: *"propugnar pela mais ampla ressarcibilidade do dano moral não implica no reconhecimento de **todo e qualquer melindre, toda suscetibilidade exacerbada, toda exaltação do amor próprio, pretensamente ferido, a mais suave sobra, o mais ligeiro roçar de asas de uma borboleta, mimos, escrúpulos, delicadezas excessivas, ilusões insignificantes***

desfeitas, possibilitem seja extraídas da caixa de Pandora do Direito, centenas de milhares de cruzeiros.” (“in” Tratado de Direito Civil, Parte Geral, 3ª ed; RT 1982).

Ora, o senso comum nos conduz à certeza de que fatos como os discutidos nos presentes autos não ocorreram por conduta manifestamente dolosa, praticada com a intenção de infligir ao consumidor sofrimento indesejado. Entende-se que a conduta *sub judice* não atingiu a moralidade, afetividade ou intimidade do requerente, causando-lhe constrangimentos, vexames, dores ou sensações negativas capazes de ofender-lhe a honra, portanto tratando-se de mero dissabor e aborrecimento cotidiano, afastando, deste modo, o ressarcimento à título de dano moral.

José de Aguiar Dias preleciona que: “...o dano é, dos elementos necessários à configuração da responsabilidade civil, o que suscita menos controvérsia. Com efeito, a unanimidade dos autores convém em que não pode haver responsabilidade sem a existência de um dano, e é verdadeiro truísmo sustentar esse princípio, porque resultando a responsabilidade civil em obrigação de ressarcir, logicamente não se pode concretizar-se onde nada há que reparar. E mais a frente acentua: o prejuízo deve ser certo, é regra essencial da reparação. Com isto se estabelece que o dano hipotético não justifica a reparação” (Da Responsabilidade Civil, 6. ed., Forense, v. II. p. 393-401).

Nesse mesmo sentido a lição de Agostinho

Alvim: "...como regra geral, devemos ter presente que a inexistência do dano é óbice à pretensão de uma reparação, aliás sem objeto. Ainda mesmo que haja violação de um dever jurídico e que tenha existido culpa e até mesmo dolo por parte do infrator, nenhuma indenização será devida, uma vez que não se tenha verificado prejuízo. Esta regra decorre dos princípios, pois a Responsabilidade, independentemente de dano, redundaria em mera punição do devedor, com invasão da esfera do direito penal" (Da Inexecução das Obrigações e suas Conseqüências, 5. ed., Saraiva, p.181).

Dessa forma, o pedido de indenização a título de danos morais deve ser julgado improcedente.

Por derradeiro, registro que o pedido de tutela de urgência que consta das fls. 322/323 fica absorvido pelo julgamento definitivo deste recurso.

Ante o exposto, pelo meu voto **DÁ-SE PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso quanto ao Banco Bradesco para: (a) **declarar** inexistente o negócio jurídico e o débito consubstanciados no contrato identificado no extrato de fls. 25, no dia 07/06/2024, com o número 2687957; e (b) **condená-lo** a restituir os valores porventura debitados para fins de quitação do contrato, com incidência de atualização monetária e juros de mora desde a data de cada débito indevido (Súmulas nº 43 e 54/STJ). A atualização monetária e juros de mora devem ser computados da seguinte forma: (i) antes da entrada em vigência da Lei nº 14.905/24 incidirá exclusivamente a Taxa Selic em

obediência ao disposto no Tema 1.368 do C. S.T.J: “O art. 406 do Código Civil de 2002, antes da entrada em vigor da Lei nº 14.905 /2024, deve ser interpretado no sentido de que é a SELIC a taxa de juros de mora aplicável às dívidas de natureza civil, por ser esta a taxa em vigor para a atualização monetária e a mora no pagamento de impostos devidos à Fazenda Nacional.”; (ii) após a entrada em vigência da referida lei, a correção se dá pelo IPCA/IBGE e os juros de mora pela Taxa Selic, abatido o IPCA (art. 389, parágrafo único e 406, parágrafo 1º, ambos do CC). **NEGA-SE PROVIMENTO** ao recurso quanto ao BANCO SANTANDER.

Considerando o desfecho conferido à lide em grau de recurso, redistribuo os ônus da sucumbência nos seguintes termos: o autor e o Banco Bradesco ficarão responsáveis cada qual pelo pagamento de 50% das custas e despesas processuais.

Quanto aos honorários, o Banco Bradesco pagará ao patrono do autor o importe de 10% do valor da condenação (art. 85, §2º, do CPC). O autor pagará ao patrono de cada réu o correspondente a 10% do valor pretendido a título de danos morais.

JOÃO BATTAUS NETO

Relator