



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000011196

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1178752-31.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelada LUIZA ADRIANA CARNEIRO DA SILVA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 16ª 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 da relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores COUTINHO DE ARRUDA (Presidente sem voto), J. E. S. BITTENCOURT RODRIGUES E MARCELO IELO AMARO.

São Paulo, 23 de janeiro de 2026.

DANIELA MENEGATTI MILANO

Relatora

Assinatura Eletrônica



APELAÇÃO CÍVEL

Processo nº 1178752-31.2024.8.26.0100

Apelante (Réu): Banco Bradesco S/A

Apelado (Autora): Luíza Adriana Carneiro da Silva

Comarca: São Paulo – 3ª Vara Cível do Foro Central

Juíza de 1ª Instância: Ana Laura Correa Rodrigues

Voto nº 25608

APELAÇÃO CÍVEL – Fraude bancária – Ação declaratória cumulada com indenização por danos materiais e morais – Sentença de procedência – Inconformismo do réu.

Contratação de três empréstimos e realização de diversas transferências via PIX, todas efetivadas durante a madrugada, em curto lapso temporal e em completo descompasso com o perfil de consumo da correntista – Responsabilidade objetiva da instituição financeira. Dever de segurança – Ausência de demonstração, pelo banco, da higidez das transações ou da existência de mecanismos aptos a impedir movimentações atípicas – Aplicação do entendimento do STJ no REsp nº 2.052.228/DF, reconhecendo a falha do serviço quando ausentes procedimentos de verificação e bloqueio de operações atípicas.

Danos materiais e morais comprovados – Indenização por dano moral fixada em R\$ 5.000,00, em conformidade com precedentes desta Câmara.

Sentença mantida. Possibilidade, no caso, de ratificação dos fundamentos da sentença (RITJSP, art. 252) – Recurso não provido.

Trata-se de recurso de apelação interposto pelo banco réu contra a r. sentença de fls. 215/224 que, em ação declaratória cumulada com indenização por danos materiais e morais, julgou procedentes os pedidos formulados na inicial para declarar nulos os empréstimos pessoais, com a cessação de descontos advindos do empréstimo pessoal contratado pelos assaltantes, tornando definitiva a antecipação de tutela, além de condenar o banco réu no ressarcimento

dos valores irregularmente retirados da conta bancária da autora, a fim de retornar ao saldo do dia 22/09/2023, com o ressarcimento das despesas que vierem incidir sobre o saldo devedor de R\$ 3.944,66, a título de danos materiais, corrigidos monetariamente a partir do desembolso, com juros de mora da citação; e, por fim, condenar o réu no pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), corrigido monetariamente e acrescido de juros de mora desde a sentença. Por força da sucumbência, o banco réu foi condenado no pagamento das custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da condenação, nos termos do art. 85, § 2º, do Código de Processo Civil.

Apela o banco réu a fls. 228/262. Sustenta, em síntese, que a sentença recorrida desconsiderou a ausência de comunicação imediata do roubo pela autora, que somente procurou o banco dois dias após o evento. Aduz que não há prova mínima de bloqueio do aparelho, de comunicação tempestiva ao banco ou de contestação formal das transações. Assevera que todas as operações foram realizadas mediante credenciais pessoais válidas, não havendo falha sistêmica ou defeito no serviço bancário. Discorre sobre precedentes que reconhecem a culpa exclusiva da vítima quando não há comunicação imediata ou quando há negligência na guarda de senha e dispositivo. Requer que seja afastada a responsabilidade objetiva do banco, pois não existe dever contratual de monitorar padrões de consumo ou bloquear transações fora do perfil do cliente. Sustenta que os sistemas antifraude atuam com base em credenciais válidas e não podem presumir fraude em operações autenticadas. Alega que a sentença converteu a inversão do ônus da prova em dispensa de prova,

presumindo falha sem suporte técnico. Aduz que a responsabilização por eventos externos seria desproporcional e incompatível com a natureza dos serviços bancários. Assevera que decisões recentes do TJSP e de outros tribunais reconhecem a inexistência de falha bancária em casos de golpes praticados por terceiros com uso de credenciais pessoais. Discorre sobre a inviabilidade de exigir do banco bloqueios automáticos baseados em padrões de consumo, sob pena de insegurança jurídica e violação da autonomia do correntista. Requer, por fim, o reconhecimento da culpa exclusiva da vítima e a improcedência dos pedidos indenizatórios. Pleiteia, assim, a reforma da r. sentença recorrida.

Recurso tempestivo, regularmente processado e preparado (fls. 263/264).

Devidamente intimada, a parte apelada apresentou contrarrazões (fls. 268/274), requerendo o não provimento do recurso.

É o relatório.

O recurso não merece prosperar.

A controvérsia submetida à análise desta d. Turma Julgadora consiste em verificar se o banco réu deve ser responsabilizado pelas transações financeiras realizadas por terceiros após o roubo do celular da autora, envolvendo empréstimos, transferências via PIX e operações com cartão de crédito, e, por consequência, a responsabilidade civil pelos danos materiais e morais.

Trata-se, na origem, de ação declaratória

cumulada com indenização por danos materiais e morais, na qual a autora alega, em apertada síntese, ser titular de conta bancária e cartão de crédito junto ao banco réu e ter sido vítima de roubo de seu celular, ocasião em que criminosos acessaram seus dados bancários e realizaram empréstimos e transferências via PIX sem sua autorização, em valores elevados e totalmente destoantes de seu perfil de consumo, causando-lhe prejuízos materiais e inscrição indevida em cadastros de inadimplente. Sustenta falha grave na prestação de serviços do banco, pela ausência de mecanismos adicionais de segurança e de alertas diante de movimentações suspeitas, invocando a responsabilidade objetiva da instituição financeira nos termos do Código de Defesa do Consumidor e da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça, e requer a declaração de inexistência dos débitos, o ressarcimento dos valores subtraídos e indenização por danos morais.

A r. sentença não comporta nenhum reparo, eis que proferida em consonância com os elementos constantes dos autos, sendo possível a adoção dos seus fundamentos como razões de decidir, nos termos do artigo 252 do Regimento Interno deste E. Tribunal, segundo o qual: *“nos recursos em geral, o relator poderá limitar-se a ratificar os fundamentos da decisão recorrida, quando, suficientemente motivada, houver de mantê-la, apreciando, se houver, os demais argumentos recursais capazes de, em tese, infirmar a conclusão adotada no julgamento”*.

Neste sentido os fundamentos da r. sentença:

“Cinge-se a controvérsia sobre a regularidade das transações bancárias efetuadas nas contas do autor no dia 21 de setembro de 2024, após furto de

seu celular. As transações foram realizadas através do aplicativo do banco réu, que estava baixado no aparelho celular do autor.

De um lado, o autor sustenta que, após a subtração de seu aparelho telefone, descobriu que foram realizadas transações, não reconhecidas, sendo empréstimos nos valores de R\$ 1.000,00, R\$ 22.000,00 e R\$ 6.000,00, além de transferências via PIX; de outro o réu alega a não vulnerabilidade do sistema utilizado a fraudes, considerando o uso do token e celular cadastrados.

Aplica-se à hipótese dos autos a legislação consumerista, vislumbrada a relação de consumo estabelecida entre os litigantes, nos termos dos artigos 2º e 3º do CDC, e em consonância com a Súmula 297 do STJ.

O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras. (SÚMULA 297, SEGUNDA SEÇÃO, julgado em 12/05/2004, DJ 08/09/2004, p. 129)

Viável, assim, a inversão do ônus da prova, considerando a hipossuficiência técnica da parte autora.

Em que pesem as alegações do banco réu, este não logrou êxito em demonstrar a validade das transações, sendo que sequer justificou de que forma o empréstimo pessoal foi liberado, deixando de juntar o contrato referente à operação ou a forma pela qual terceiros poderiam utilizar de seu sistema para realizar empréstimos com tamanha facilidade.

Além disso, tem-se conhecimento de que os fornecedores comparativamente aos consumidores são quem têm melhores condições para apuração de fraudes, pois possuem funcionários treinados, aparelhamento tecnológico e os documentos comprobatórios de eventuais operações financeiras.

Nas fraudes e nos golpes ocorridos como no caso dos autos, geralmente são efetuadas diversas operações em sequência, num curto intervalo de tempo e em valores elevados, sendo certo que as transações efetuadas geralmente destoam completamente do perfil do consumidor e, portanto, podem e devem

ser identificadas pelos bancos.

Foi isso que exatamente ocorreu com a parte autora, conforme os documentos juntados às fls. 20/46, onde é possível compreender que, em apenas um dia, em minutos, foram realizadas seguidas transações, muitas repetindo o credor, de forma diversa do seu padrão de consumo, o que, por si só, já chama atenção para a fraude

As transações fogem completamente do perfil da correntista, saltando aos olhos, ainda, como já dito, a realização de empréstimo e pix sucessivos.

Assim, é dever do banco réu recompor o saldo bancário à situação anterior ao evento danoso, bem como de ressarcir as despesas incidentes sobre o saldo devedor, no valor de R\$ 3.944,66, a título de danos materiais.

Nesse diapasão, constata-se que o serviço prestado pelo réu é defeituoso, conforme artigo 14, § 1º, da Lei 8.078/90, uma vez que não ofereceu a necessária segurança esperada pelo consumidor e permitiu a ocorrência de fraudes que ocasionaram prejuízo financeiro aos correntistas. Destaque-se, ainda, que a responsabilidade do fornecedor no caso dos autos independente da existência de culpa (artigos 14, caput), bem assim que não se vislumbrou a presença de excludentes legais de responsabilidade (art. 14, § 3º, inc.II).

(...)

Há que se salientar que a responsabilidade do banco réu é decorrente do risco criado pela atividade profissional, certo que a atividade do banco deve oferecer garantias de segurança ao consumidor.

Nesse teor preceitua a Súmula nº 479 do STJ, veja-se: “as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.

Por conta disso, entende-se que era dever da instituição financeira criar mecanismos que impedissem terceiros de ter acesso aos aplicativos, bem como

fazer o bloqueio das operações suspeitas incomuns ao perfil da parte autora e, não o fazendo, caracterizou-se a falha na prestação de serviços.

No mais, a responsabilização da instituição financeira não se afasta pela alegação de fraude perpetrada por terceiros quando os eventos narrados tiverem relação com sua a atividade empresarial.

Ante o analisado, de rigor a declaração de inexigibilidade do débito, com suspensão dos descontos das parcelas e estorno da quantia debitada a tal título.

Em relação ao dano moral, conforme entendimento pacífico da Corte Superior, "a configuração do dano moral pressupõe uma grave agressão ou atentado a direito da personalidade, capaz de provocar sofrimentos e humilhações intensos, descompondo o equilíbrio psicológico do indivíduo por um período de tempo desarrazoado" (AgInt no REsp n. 1.764.373/SC, relator Ministro Marco Aurélio Bellizze, Terceira Turma, julgado em 30/5/2022, DJe de 2/6/2022).

A inicial descreve de forma adequada e consistente, com respaldo probatório, eventos que, invariavelmente, atingem direitos da personalidade, ocasionando dano moral indenizável.

Ademais, dúvidas não há de que os transtornos extrapatrimoniais suportados estão intrinsecamente relacionados à conduta do réu, que deixou de adotar medidas razoáveis e pertinentes para evitar ou ao menos mitigar os danos suportados.

Em relação ao quantum, nas ações de indenização por dano moral, cabe ao juiz avaliar e sopesar a dor do lesado, a fim de lhe propiciar a mais adequada e justa compensação material. Ao fixar o valor da reparação, contudo, deve se atentar para que referido valor não seja tão alto, a ponto de tornar-se instrumento de vingança ou enriquecimento sem causa do prejudicado, nem tão baixo de maneira a se mostrar indiferente à capacidade de pagamento do ofensor.

O valor da condenação tem efeito reparatório ou compensatório à vítima (reparar ou compensar a dor sofrida) e também de desestímulo ao agente (para que o réu não cometa outros fatos desta natureza).

(...)

À luz das circunstâncias do caso concreto e do valor das operações, entendo suficiente a indenização no valor de R\$ 5.000,00, sendo excessivo o pedido do autor.”

No caso concreto, a dinâmica das operações evidencia a total atipicidade e a completa desconexão com o histórico de consumo da autora.

Conforme revelam os extratos juntados aos autos, as transações impugnadas concentraram-se em curto lapso temporal, das 23h57min do dia 21/09/2024 até 1h42min do dia 22/09/2024, período no qual foram contraídos três empréstimos pessoais, imediatamente seguidos por diversas transferências via PIX, realizadas de forma sucessiva, em valores elevados e reiterados, em claro desalinhamento com o perfil da correntista.

Com efeito, o Superior Tribunal de Justiça, ao julgar o REsp nº 2.052.228/DF, de relatoria da Ministra Nancy Andrighi, consolidou o entendimento de que “*a instituição financeira tem o dever de desenvolver mecanismos de segurança que identifiquem e obstem movimentações que destoam do perfil do consumidor, notadamente em relação a valores, frequência e objeto*”, sendo “*defeituosa a prestação do serviço quando ausentes procedimentos de verificação e aprovação para transações atípicas e que aparentam ilegalidade*”:

“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. 1. Ação declaratória de inexistência de débitos, ajuizada em 14/8/2020, da qual foi extraído o presente recurso especial, interposto em 21/6/2022 e concluso ao gabinete em 17/2/2023. 2. O propósito recursal consiste em decidir (I) se a instituição financeira responde objetivamente por falha na prestação de serviços bancários, consistente na contratação de empréstimo realizada por estelionatário; e (II) se possui o dever de identificar e impedir movimentações financeiras que destoam do perfil do consumidor. 3. O dever de segurança é noção que abrange tanto a integridade psicofísica do consumidor, quanto sua integridade patrimonial, sendo dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas pelos consumidores, desenvolvendo mecanismos capazes de dificultar fraudes perpetradas por terceiros, independentemente de qualquer ato dos consumidores. 4. A instituição financeira, ao possibilitar a contratação de serviços de maneira facilitada, por intermédio de redes sociais e aplicativos, tem o dever de desenvolver mecanismos de segurança que identifiquem e obstem movimentações que destoam do perfil do consumidor, notadamente em relação a valores, frequência e objeto. 5. Como consequência, a ausência de procedimentos de verificação e aprovação para transações atípicas e que aparentam ilegalidade corresponde a defeito na prestação de serviço, capaz de gerar a responsabilidade objetiva por parte da instituição financeira. 6. Entendimento em conformidade com Tema Repetitivo 466/STJ e Súmula 479/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”. 7. Idêntica lógica se aplica à hipótese em que o falsário, passando-se por funcionário da instituição financeira e após ter instruído o consumidor a aumentar o limite de suas transações, contrata mútuo com o banco e, na mesma data, vale-se do alto montante contratado e dos demais valores em conta corrente para quitar obrigações relacionadas, majoritariamente, a débitos fiscais de ente federativo diverso daquele em que domiciliado o consumidor. 8. Na hipótese, inclusive, verifica-se que o consumidor é pessoa idosa (75 anos – imigrante digital), razão pela qual a imputação de responsabilidade há de ser feita sob as luzes do Estatuto do Idoso e da Convenção Interamericana sobre a Proteção dos Direitos Humanos dos Idosos, considerando a sua peculiar situação de consumidor hipervulnerável. 9. Recurso especial conhecido e provido para declarar a inexigibilidade das transações bancárias não reconhecidas pelos consumidores e condenar o recorrido a restituir o montante previamente existente em conta bancária, devidamente atualizado.” (STJ, Resp. nº 2.052.228–DF, Rel. Min. Nancy Andrighi, Terceira Turma, j. 12/09/2023)

No mesmo sentido, registra o precedente que a falha persiste mesmo quando o terceiro fraudador tenha logrado acesso às credenciais pessoais do consumidor, pois o dever de segurança é prévio, objetivo e independe de qualquer ato ou omissão da vítima, competindo ao banco bloquear movimentações que destoem de forma substancial do comportamento usual do usuário.

No caso, o banco apelante não trouxe aos autos qualquer elemento técnico apto a demonstrar a regularidade das

operações. Não comprovou o fluxo de autenticação, não exibiu logs, não demonstrou os mecanismos de segurança utilizados, tampouco exibiu o contrato ou os procedimentos de validação dos empréstimos concedidos durante a madrugada.

Em suma, limitou-se a alegações genéricas acerca da inexistência de falha sistêmica, sem desincumbir-se do ônus de provar a higidez das operações, o que não se pode admitir.

A alegação de ausência de comunicação imediata igualmente não socorre a instituição financeira.

Ainda que o banco sustente que a autora teria aguardado dois dias para informar o roubo, a responsabilidade permanece objetiva, pois centrada no defeito do serviço, e não na conduta da vítima.

Como bem decidido na sentença, as operações foram realizadas de modo abrupto, em sequência e em valores altos, o que deveria ter acionado sistemas automatizados de contingência e bloqueio, especialmente considerando que três empréstimos foram contratados em curtíssimo intervalo temporal no meio da madrugada, movimento absolutamente excepcional para qualquer correntista.

Acrescente-se que a autora demonstrou o saldo negativo de R\$ 3.944,66 em razão das operações, conforme extrato de fls. 27/31, evidenciando prejuízo material concreto, valor sobre o qual incidiram encargos do cheque especial, sendo devida a recomposição integral do saldo, com correção monetária desde cada desembolso e juros de mora da citação, nos termos da sentença.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

No tocante ao dano moral, igualmente não assiste razão ao banco.

Esta C. Câmara consolidou entendimento no sentido de que a fraude bancária envolvendo contratação indevida de empréstimos, realização de diversas transações atípicas e posterior negativação ou risco iminente de negativação ultrapassa o mero dissabor, viola atributos da personalidade do consumidor e justifica a reparação.

O valor arbitrado em primeiro grau (R\$ 5.000,00) observa critérios de razoabilidade, proporcionalidade e alinhamento com precedentes deste Colegiado em casos análogos, não comportando redução.

Portanto, ausente qualquer elemento novo capaz de infirmar os fundamentos da r. sentença, impõe-se sua manutenção integral, nos termos do art. 252 do Regimento Interno deste E. Tribunal.

Por fim, nos termos do artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil, majoro os honorários advocatícios fixados em favor dos patronos do apelado, de 10% para 12% (doze por cento) sobre o valor atualizado da condenação, em razão do trabalho adicional realizado em grau de recurso.

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso, nos termos da fundamentação supra.

DANIELA MENEGATTI MILANO

Relatora