



27/08/2025

Número: **0800634-59.2024.8.14.0097**

Classe: **APELAÇÃO CÍVEL**

Órgão julgador colegiado: **3ª Turma de Direito Privado**

Órgão julgador: **Desembargadora MARIA FILOMENA DE ALMEIDA BUARQUE**

Última distribuição : **20/08/2025**

Valor da causa: **R\$ 7.400,00**

Processo referência: **0800634-59.2024.8.14.0097**

Assuntos: **Indenização por Dano Material**

Nível de Sigilo: **0 (Público)**

Justiça gratuita? **SIM**

Pedido de liminar ou antecipação de tutela? **NÃO**

Partes	Advogados
BANCO BRADESCO SA (APELANTE)	GUILHERME DA COSTA FERREIRA PIGNANELI (ADVOGADO)
ANTONIO DAS GRACAS TAVARES (APELADO)	

Documentos			
Id.	Data	Documento	Tipo
29314300	20/08/2025 21:19	<a href="#">Acórdão</a>	Acórdão

**APELAÇÃO CÍVEL (198) - 0800634-59.2024.8.14.0097**

APELANTE: BANCO BRADESCO SA

APELADO: ANTONIO DAS GRACAS TAVARES  
REPRESENTANTE: DEFENSORIA PUBLICA DO ESTADO DO PARA

**RELATOR(A):** Desembargadora MARIA FILOMENA DE ALMEIDA BUARQUE

### **EMENTA**

**DIREITO DO CONSUMIDOR E BANCÁRIO. APELAÇÃO CÍVEL. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DE INSTITUIÇÃO FINANCEIRA POR FORTUITO INTERNO – GOLPE DE TROCA DE CARTÃO – RESTITUIR VALORES SUBTRAÍDOS E INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. RECURSO DESPROVIDO.**

#### **I. Caso em exame**

1. Apelação Cível interposta pelo Banco Bradesco S.A. contra sentença da 2ª Vara Cível e Empresarial de Benevides/PA que, em ação declaratória de inexistência de débito c/c ressarcimento de valores pagos, condenou o banco a restituir R\$ 1.850,00 e a pagar R\$ 3.000,00 a título de indenização por dano moral.

#### **II. Questões em discussão**

2. As questões debatidas são:

- (i) Responsabilidade objetiva da instituição financeira por fortuito interno decorrente de “golpe da troca de cartão”;
- (ii) Devida restituição dos valores subtraídos;
- (iii) Manutenção e adequação do valor arbitrado a título de dano moral.

#### **III. Razões de decidir**

3. Configura-se relação de consumo (CDC, arts. 2º e 3º). Conforme art. 14 do CDC e teoria do risco-empredimento (CC, art. 927), o banco responde objetivamente por fraudes ocorridas em seu ambiente, salvo prova de culpa exclusiva do usuário ou de terceiro — ônus não cumprido pelo apelante, que não apresentou logs, token, IMEI ou qualquer prova de segurança do aplicativo para afastar a falha no dever de segurança.
4. O débito de R\$ 1.850,00 restou comprovado documentalmente e deve ser restituído de forma simples, nos termos do art. 42, parágrafo único, do CDC.
5. O abalo experimentado pelo consumidor, pessoa idosa, ultrapassa mero dissabor, configurando dano moral in re ipsa, ante a insegurança, sofrimento e procedimentos burocráticos



a que foi submetido; valor de R\$ 3.000,00 observa os parâmetros de compensação, prevenção e proporcionalidade.

#### **IV. Dispositivo e tese**

6. Apelação conhecida e desprovida. Majoram-se os honorários sucumbenciais de 10% para 12%, nos termos do art. 85, § 11, do CPC.

**Tese de julgamento:** “As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos decorrentes de fraudes praticadas por terceiros em ambiente bancário (fortuito interno), sendo devida a restituição simples dos valores subtraídos e a reparação por danos morais in re ipsa quando evidenciada falha no dever de segurança.”

#### **Legislação e jurisprudência relevantes citadas:**

- CDC, art. 14; art. 42, § único.
- CC, art. 927.
- STJ, Tema Repetitivo 466; Súmula 479/STJ.

### **RELATÓRIO**

**1ª TURMA DE DIREITO PRIVADO**

**APELAÇÃO CÍVEL Nº 0800634-59.2024.8.14.0097**

**APELANTE: BANCO BRADESCO S.A.**

**APELADO: ANTÔNIO DAS GRAÇAS TAVARES.**

**RELATORA: DESª. MARIA FILOMENA DE ALMEIDA BUARQUE**

-

-

### **RELATÓRIO**

Trata-se de **APELAÇÃO CÍVEL** interposta por **BANCO BRADESCO S.A.** contra a sentença prolatada pelo Juízo da 2ª Vara Cível e Empresarial de Benevides/PA, que, nos autos da **AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C RESSARCIMENTO DE VALORES PAGOS**, julgou parcialmente procedentes os pedidos iniciais.



**Na origem (Id 26532090)** o autor narrou que, em 01 de setembro de 2023, dentro da agência do Banco Bradesco, teve seu cartão de débito sub-repticiamente trocado em meio a grande movimento, sem a presença de funcionários ou seguranças, vindo a perceber a fraude apenas em casa, pelo que voltou ao banco pra requerer o bloqueio do cartão. Dias depois constatou duas compras não reconhecidas, uma de R\$ 900,00 e outra de R\$ 950,00, totalizando R\$ 1.850,00, realizadas na empresa "MP\*ConfeccoesHel".

Atribuiu a responsabilidade ao banco pela ausência de segurança adequada e formulou os seguintes pedidos: (i) declaração de inexistência dos débitos; (ii) devolução em **dobro** do valor subtraído (R\$ 3.700,00); (iii) indenização por danos morais também em **R\$ 3.700,00**; (iv) inversão do ônus da prova; (v) tramitação 100 % digital da causa; (vi) concessão da gratuidade da justiça e demais provas pertinentes.

A sentença recorrida, lavrada sob Id 26532128, acolheu parcialmente a pretensão autoral para condenar a instituição financeira a restituir **R\$ 1.850,00** ao autor, acrescidos de correção monetária e juros, bem como a adimplir **indenização por dano moral de R\$ 3.000,00**.

Em suas **razões de apelação** (Id 26532141), o banco sustenta: **(i)** inexistência de falha na prestação do serviço e culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros; **(ii)** inexistência de danos morais, classificando-os como mero aborrecimento, requerendo sua exclusão ou, subsidiariamente, a redução do valor; **(iii)** inexistência de danos materiais, pois as transações teriam sido realizadas com senha válida; **(iv)** pedido final de reforma integral da sentença ou minoração das condenações.

Nas **contrarrazões** (Id 26532149), o recorrido pugna pelo desprovimento do recurso, alegando, em bloco: **(i)** manutenção da responsabilidade objetiva do banco, por se tratar de fortuito interno; **(ii)** suficiência da prova documental; **(iii)** adequação dos valores arbitrados; finaliza pedindo a integral confirmação da sentença.

É o relatório.

-

### VOTO

Presentes os pressupostos de admissibilidade, conheço do recurso.

Antes de enfrentar as teses levantadas pela parte apelante, é importante frisar que a relação



posta em litígio configura uma relação de consumo entre fornecedor de serviços (instituição bancária), conforme art. 3º, do Código de Defesa do Consumidor, e o usuário desse serviço, consumidor nos termos do art. 2º, do CDC.

A controvérsia dos autos cinge-se a três eixos: (i) apuração da responsabilidade objetiva da instituição financeira por fraude perpetrada no interior da agência – “golpe da troca de cartão”, qualificado fortuito interno; (ii) restituição dos valores subtraídos; e (iii) subsistência e adequação do valor arbitrado a título de dano moral.

Pois bem.

## RESPONSABILIDADE OBJETIVA E DEVER DE SEGURANÇA

O art. 14 do Código de Defesa do Consumidor consagra a responsabilidade **independentemente de culpa** do fornecedor pelo defeito do serviço. Tal sistemática se articula com o art. 927 do Código Civil, irradiando a chamada **teoria do risco-emprego**, segundo a qual quem auferir proveito econômico deve suportar os riscos inerentes à atividade.

O Superior Tribunal de Justiça, no **Tema Repetitivo 466** e na **Súmula 479**, sedimentou que “as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.

## ÔNUS PROBATÓRIO E AUSÊNCIA DE PROVA ESPECÍFICA (LOGS, TOKEN, DISPOSITIVO)

Invocando excludente de responsabilidade, o banco sustentou que as compras foram realizadas **on-line**, mediante uso regular de senha ou de dispositivo de segurança (“token”). Todavia, não logrou demonstrar:

- a origem digital das transações (endereço IP, geolocalização, IMEI ou número do terminal);
- o **histórico de acessos (logs)** do aplicativo, com data, hora e identificação do dispositivo;
- a geração e validação do **token** dinâmico, nem se o celular utilizado estava previamente cadastrado;
- eventual etapa de **biometria** ou autenticação reforçada.

São dados de exclusiva disponibilidade técnica do fornecedor (arts. 6.º, III e VIII, CDC). A ausência de exibição de tais registros faz incidir a inversão do ônus probatório e milita contra a



tese defensiva. A instituição financeira tem o **dever de desenvolver mecanismos de segurança que identifiquem e obstem movimentações que destoam do perfil do consumidor**, cabendo-lhe apresentar prova robusta quando alega operação regular.

A instituição somente se desonera se demonstrar ter seguido protocolos de validação de identidade e monitoramento de risco, o que exige a juntada de relatórios técnicos e registros eletrônicos idôneos. **Nada disso foi trazido aos autos.**

## DANO MATERIAL

Demonstrou-se documentalmente que duas compras não reconhecidas — **R\$ 900,00 e R\$ 950,00** — foram processadas em nome do recorrido logo após a sub-reptícia troca de seu cartão, totalizando **R\$ 1.850,00**. O banco, a quem incumbia a guarda dos registros eletrônicos (logs), **não exibiu** quaisquer metadados que pudessem corroborar a alegada realização “on-line” das transações: ausência de IP de origem, IMEI do aparelho, logs de autenticação, geração do token dinâmico, confirmação de dispositivo previamente cadastrado ou mesmo eventual biometria.

Tal inércia faz incidir o art. 6.º, VIII, do CDC (inversão do ônus) e reforça a falha no dever de segurança reconhecida pela sentença. Restou documentalmente comprovado o débito não reconhecido de **R\$ 1.850,00**, montante que deve ser restituído simples (art. 42, parágrafo único, CDC), haja vista inexistirem indícios de má-fé da instituição.

## Dano moral

A fraude bancária aqui examinada ultrapassa, de muito, a ideia de mero dissabor cotidiano. O consumidor, pessoa idosa, viu-se subitamente privado de numerário essencial a sua subsistência; foi obrigado a comparecer a delegacia, registrar boletim de ocorrência, contatar o banco, ajuizar demanda e, durante todo esse interregno, conviveu com a incerteza quanto à recomposição de seu patrimônio. Situações desse jaez lesionam valores **imateriais** protegidos constitucionalmente — v. g., dignidade (CF, art. 1.º, III), intimidade e honra (art. 5.º, X) — e ensejam reparação independente de prova específica do abalo, pois o dano moral, nesses casos, é **in re ipsa**.

A jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça é pacífica:

***APELAÇÃO CÍVEL. NEGÓCIOS JURÍDICOS BANCÁRIOS. GOLPE MEDIANTE ACESSO REMOTO AO APLICATIVO DO BANCO. FRAUDE EM TRANSFERÊNCIAS DE VALORES VIA PIX. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. ART. 14 DO CDC. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO BANCÁRIA. AUSÊNCIA DE PROVA DA CULPA EXCLUSIVA DA***



*CORRENTISTA. DANO MATERIAL COMPROVADO. RESTITUIÇÃO DEVIDA. DANO MORAL IN RE IPSA CARACTERIZADO. INDENIZAÇÃO DEVIDA. SENTENÇA REFORMADA. (STJ - AREsp: 2511622, Relator.: NANCY ANDRIGHI, Data de Publicação: 16/02/2024)*

Conforme a trílice função da indenização — **compensatória, punitiva e preventiva** —, o montante deve: (i) proporcionar satisfação razoável à vítima; (ii) desestimular a reiteração da conduta nociva; e (iii) guardar proporcionalidade com a gravidade do fato e a capacidade econômica do réu. Este Tribunal, em alinhamento com o STJ, utiliza os seguintes vetores: natureza e repercussão do dano, grau de culpa, condição socioeconômica das partes e padrões de precedentes locais.

Nos autos, o valor de **R\$ 3.000,00** observa tais parâmetros: nem enseja enriquecimento sem causa do ofendido, nem se mostra irrisório a ponto de banalizar o ilícito

## DISPOSITIVO

Ante o exposto, **CONHEÇO E NEGO PROVIMENTO** ao recurso.

Diante do não provimento do recurso da parte ré, majoro os honorários advocatícios sucumbenciais de 10% (dez por cento) para 12% (doze por cento), nos termos do art. 85, §º 11 do CPC/2015.

É o voto.

Belém/PA, data registrada no sistema.

**MARIA FILOMENA DE ALMEIDA BUARQUE**

Desembargadora Relatora

Belém, 20/08/2025