



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2025.0001277594**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000190-15.2025.8.26.0213, da Comarca de Guará, em que é apelante ISRAEL FRANCISCO DE CARVALHO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO BRADESCO S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VII (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento parcial, nos termos que constarão do acórdão. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores J. M. RIBEIRO DE PAULA (Presidente sem voto), GUSTAVO SANTINI TEODORO E MARCIA REZENDE BARBOSA DE OLIVEIRA.

São Paulo, 3 de dezembro de 2025.

**FABIANA CALIL CANFOUR DE ALMEIDA**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Apelante:** Israel Francisco de Carvalho

**Apelado:** Banco Bradesco S/A

Voto nº 0176

APELAÇÃO CÍVEL. RESPONSABILIDADE CIVIL BANCÁRIA. FRAUDE ELETRÔNICA COM REALIZAÇÃO DE EMPRÉSTIMOS E TRANSFERÊNCIA VIA PIX MEDIANTE ENGENHARIA SOCIAL. AUTOR INDUZIDO A CONTRATAR EMPRÉSTIMO CONSIGNADO PARA QUITAR DÉBITOS FRAUDULENTOS. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO CARACTERIZADA PELA AUSÊNCIA DE MECANISMOS EFICAZES DE SEGURANÇA. CULPA CONCORRENTE RECONHECIDA NA PROPORÇÃO DE 40% PARA O CONSUMIDOR E 60% PARA A INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. DECLARAÇÃO DE INEXIGIBILIDADE DOS DÉBITOS E ANULAÇÃO DO CONTRATO CONSIGNADO, COM RESTITUIÇÃO PROPORCIONAL DOS VALORES PAGOS. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS AFASTADA. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

Cuida-se de apelação cível interposta por Israel Francisco de Carvalho contra sentença que julgou improcedentes os pedidos formulados na ação declaratória cumulada com repetição de indébito e indenização por danos morais.

O magistrado de primeiro grau entendeu que as operações foram realizadas mediante autenticação válida, com uso de senha e token pessoal e intransferível, não havendo falha na prestação do serviço bancário. Reconheceu culpa exclusiva do autor por fornecer suas credenciais a terceiros, afastando a responsabilidade da instituição financeira e o nexo causal entre sua conduta e os prejuízos alegados. Considerou regular a contratação do empréstimo consignado, inexistindo vício de consentimento, e concluiu pela improcedência da ação, fixando honorários advocatícios em 10% sobre o valor atualizado da causa, nos termos do artigo 85, §2º, do CPC.

Inconformado, o autor sustenta que a sentença merece reforma, alegando responsabilidade objetiva do banco por falha na prestação do serviço, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor e da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça, por não ter bloqueado transações atípicas e não ter adotado mecanismos antifraude. Argumenta que a fraude configura fortuito interno, risco da atividade bancária, e que a contratação do consignado ocorreu em estado de perigo, devendo ser anulada.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Requer a declaração de inexigibilidade dos débitos, anulação do contrato, restituição integral das parcelas pagas e condenação do banco ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 15.000,00, além da inversão do ônus sucumbencial.

Não foram apresentadas contrarrazões

É o relatório.

A controvérsia cinge-se à responsabilidade civil da instituição financeira por operações fraudulentas realizadas mediante engenharia social e à validade do contrato de empréstimo consignado firmado pelo autor em contexto alegadamente caracterizado por estado de perigo. A sentença reconheceu culpa exclusiva do consumidor e afastou a responsabilidade do banco, julgando improcedentes os pedidos. O apelante sustenta que houve falha sistêmica da instituição financeira, que não bloqueou transações incompatíveis com o perfil do cliente, e que a contratação do consignado decorreu de orientação do banco após a fraude, configurando vício de consentimento.

A relação jurídica é regida pelo Código de Defesa do Consumidor, conforme Súmula 297 do STJ, e a responsabilidade das instituições financeiras é objetiva, nos termos do artigo 14 do CDC, respondendo pelos danos causados por defeitos na prestação do serviço, independentemente de culpa. A Súmula 479 do STJ dispõe 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.

No caso, embora o autor tenha contribuído para o evento danoso ao fornecer suas credenciais, não se pode ignorar que o banco deixou de adotar mecanismos eficazes para impedir operações atípicas, violando seu dever de segurança. As transações realizadas destoaram do perfil do consumidor e envolveram valores significativos, circunstâncias que deveriam ter acionado sistemas de prevenção.

Como se vê, salta aos olhos a falha de segurança da instituição com relação à falta de identificação de transações vultosas, nitidamente fraudulentas e incompatíveis com o perfil financeiro do cliente. Se *“houvesse um mínimo de preocupação quanto à segurança do sistema, de sorte a evitar dissabores como o experimentado pela apelada, haveria plenas condições de verificação prévia, “on line”, do fato de as indigitadas operações fugirem por completo ao perfil da cliente, e seria ela certamente consultada sobre a regularidade das operações, pela administradora do cartão, logo que utilizado o dispositivo, e antes de concretizadas as operações”* (TJSP - Apelação Cível 1014183-81.2022.8.26.0003; Relator



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

(a): Ricardo Pessoa de Mello Belli; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/04/2023; Data de Registro: 25/04/2023)

Em virtude da natureza da atividade desenvolvida pelas instituições financeiras, em especial com a crescente automação na prestação de seus serviços, inafastável a conclusão de que a instituição financeira, diante do dever de segurança afeto ao fornecedor, na forma do § 1º do art. 14 do CDC, deve se aparelhar eficazmente, de modo a proteger a instituição e a seus consumidores, de eventuais golpes, na medida em que ato de terceiro não afasta sua responsabilidade.

Neste exato sentido, recente julgado deste E. Tribunal de Justiça sobre a temática em pauta:

**APELAÇÃO. Ação declaratória c.c indenizatória. Furto de cartão de crédito. Transações realizadas por terceiro. Sentença de procedência. Irresignação do réu. Descabimento.** Anulação da r. sentença em razão do cerceamento de defesa. Não acolhimento. Elementos presentes nos autos suficientes ao julgamento da lide (art. 355, I, CPC). Ausência de fundamentação não verificada. Mérito. **Relação jurídica regida pelo Código de Defesa do Consumidor. Responsabilidade objetiva da instituição financeira. Aplicabilidade da Súmula de nº 479 do STJ.** Danos morais. Cabimento. Conduta ilícita do réu que acarretou a indevida inscrição do nome da autora em cadastro de inadimplentes. Situação narrada nos autos que evidencia abalo à honra e imagem da autora. Sentença mantida. Recurso não provido. (TJSP; Apelação Cível 1016922-79.2022.8.26.0309; Relator (a): Pedro Paulo Maillet Preuss; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro de Jundiaí - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 20/06/2024; Data de Registro: 20/06/2024) (grifei)

Assim, não há como negar a violação do dever de segurança da instituição bancária, com o que se impõe a reforma da r. sentença para reconhecer a culpa concorrente, na proporção de 40% para o autor e 60% para o banco. A conduta do consumidor, ao compartilhar dados sensíveis, contribuiu para a ocorrência da fraude, mas não afasta a falha da instituição financeira, que não implementou barreiras adequadas para evitar prejuízos. Quanto ao contrato consignado, verifica-se que sua celebração decorreu da tentativa de mitigar os efeitos da fraude, em contexto de vulnerabilidade, caracterizando vício de consentimento nos termos do artigo 156 do Código Civil.

Impõe-se, portanto, a sua anulação, com restituição proporcional dos valores pagos na forma simples, eis que não evidenciado a má-fé do banco apelado.

No tocante ao dano moral, não se comprovou negativação indevida ou repercussão grave à honra ou imagem do autor. O inadimplemento contratual e os transtornos decorrentes da fraude, embora relevantes, não configuram lesão extrapatrimonial indenizável, conforme precedentes desta Corte e do Superior Tribunal de Justiça, que afastam a reparação por mero dissabor.

À vista disso, constato que transações não reconhecidas por consumidores, decorrentes da atuação fraudulenta de terceiros, não possuem o condão de acarretar, por si só, dano moral, sendo necessária, pois, a comprovação ou, até mesmo, o consenso acerca dos fatos que levam a presumir, a desestabilização psíquica do indivíduo ou a lesão à sua personalidade.

Neste exato sentido, recentes julgados deste E. Tribunal de Justiça sobre a temática em pauta:

**APELAÇÃO.** Ação de obrigação de não fazer, com pedido indenizatório por danos morais. **Fraudes bancárias.** Sentença de improcedência. Recurso do autor. **RESPONSABILIDADE CIVIL.** Relação negocial regida pelo CDC. **Falha na prestação de serviço evidenciada.** Transações bancárias realizadas em quantidade e valores exorbitantes no lapso temporal de poucas horas em período noturno, evidenciando sua natureza fraudulenta. Autenticação por aparelho celular furtado no mesmo período, conforme noticiado pelo autor às rés e à autoridade policial assim que possível. Culpa exclusiva da vítima não configurada. Responsabilidade objetiva, nos moldes do art. 14 do CDC, mesmo em caso de fraude cometida por terceiro. **Inteligência da Súmula 479 do STJ.** **INDENIZAÇÃO.** Indenização por danos materiais e repetição de indébito devidas, descontados os valores previamente estornados, e compensado o valor do empréstimo indevido. **Danos morais, todavia, não indenizáveis. Aborrecimento com a cobrança indevida não supera o mero dissabor. Indenização por dano moral deve ser reservada para os casos de dor profunda e intensa, em que ocorre a violação do direito à dignidade, à intimidade, à vida privada, à honra ou à imagem.** Recurso parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1016069-84.2023.8.26.0002; Relator (a): Helio Faria; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 12ª Vara Cível; Data do Julgamento: 01/07/2024; Data de Registro: 03/07/2024) (grifei)



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Assim, reputo que a hipótese fática aqui tratada não traduz ofensa que repercute na órbita moral do apelado. Com efeito, não houve maiores repercussões, ou seja, efetiva negativação bancária em razão de saldo devedor ou protesto indevido de algum título.

O que se vem observando é que existe verdadeira enxurrada de ações reclamando indenizações por danos morais pelos motivos mais variados e inusitados, muitos dos quais manifestamente insubsistentes, como este aqui tratado.

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 Câ. - rel. Des. Elliot Akel - J. 25.07.2000)

Ante o exposto, voto por **DAR PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso para declarar inexigíveis os débitos oriundos das operações fraudulentas, reconhecer a inexistência do contrato de empréstimo consignado e determinar sua anulação, condenando o banco à restituição na forma simples de 60% dos valores pagos pelo autor, corrigidos monetariamente desde cada desembolso e acrescidos de juros de mora de 1% ao mês a partir da citação. Afasto a indenização por danos morais. Redistribuo os ônus sucumbenciais, fixando custas e despesas processuais na proporção de 60% para o banco e 40% para o autor, vedada a compensação de honorários, que permanecem em 10% sobre o valor da sucumbência de cada parte, nos termos do artigo 85, §11, do CPC.

**FABIANA CALIL CANFOUR DE ALMEIDA**  
**Relatora**