



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO
DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000342448

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000197-90.2025.8.26.0153, da Comarca de Cravinhos, em que é apelante/apelado TIAGO CALORA AGOSTINHO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado/apelante BANCO BRADESCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 37ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Deram provimento ao recurso do réu e julgaram prejudicado o do autor. V.U., de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores PEDRO KODAMA (Presidente), JOSÉ WAGNER DE OLIVEIRA MELATTO PEIXOTO E DANIEL BLIKSTEIN.

São Paulo, 15 de abril de 2026.

PEDRO KODAMA
relator
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO
DE SÃO PAULO

Voto n.º 38751

Apelação n.º 1000197-90.2025.8.26.0153 Processo Digital

Comarca: Cravinhos

Apelantes e reciprocamente apelados: Tiago Calora Agostinho e Banco Bradesco S/A

Juiz: Leonardo Mussin de Freitas

Apelações. Prestação de serviço bancário. Ação inexigibilidade de débito c.c. indenização por danos materiais e morais. Transações realizadas com aposição de senha pessoal. Inadmissibilidade da inversão do ônus da prova, pois não há verossimilhança da alegação. Dano material e moral não verificados. Inversão do ônus da sucumbência. Sentença de parcial procedência reformada. Recurso do réu provido e do autor prejudicado.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a sentença de fls. 284/289, cujo relatório adoto em complemento, que em



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO
DE SÃO PAULO

ação de indenização por danos materiais e morais proposta por Tiago Calora Agostinho contra Banco Bradesco S/A fez consignar de seu dispositivo o seguinte: *“Ante o exposto. JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE o pedido inicial para: i) DECLARAR a nulidade dos contratos objetos da demanda; ii) CONDENAR a parte requerida a restituir à parte autora, na forma simples ou em dobro, conforme fundamentação, os valores descontados indevidamente de seu benefício previdenciário, o que deverá ser apresentado em simples cálculo aritmético no cumprimento de sentença, com correção monetária desde cada desconto e acrescidos de juros de mora desde a citação Em consequência, EXTINGO o presente feito, com fulcro no art. 487, I, do Código de Processo Civil. Em razão da sucumbência recíproca, as partes dividirão igualmente as custas processuais. Cada uma das partes pagará honorários sucumbenciais, fixados em R\$ 800,00 ao patrono da parte adversa, com fulcro no art. 85, § 8º, do Código de Processo Civil. Em razão da concessão do benefício da justiça gratuita, os valores devidos pela parte autora a título de custas processuais e honorários sucumbenciais estão suspensos”.*

Inconformados, apelam o autor e o réu.

O autor apela sustentando que a sentença deve ser reformada quanto à negativa de indenização por danos morais. Afirma ter sido vítima de sucessivas fraudes e empréstimos não contratados, que comprometeram integralmente sua verba alimentar e colocaram sua família em situação de vulnerabilidade. Defende a responsabilidade



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO
DE SÃO PAULO

objetiva do banco, apontando falha grave na segurança e no monitoramento das operações. Requer o provimento do recurso para condenar a instituição financeira ao pagamento de danos morais no valor de R\$ 10.000,00, bem como à majoração dos honorários advocatícios (fls. 293/306).

Recurso tempestivo e sem preparo por se tratar de beneficiário da justiça gratuita (fls. 97).

Em suas razões recursais, o réu sustenta que a sentença deve ser integralmente reformada, pois não houve falha na prestação do serviço bancário. Afirma que as operações impugnadas foram regularmente autenticadas com uso de credenciais pessoais do autor — senha, PIN e M-Token — inexistindo qualquer evidência de quebra de segurança dos sistemas do banco. Defende que eventual acesso indevido decorreu de conduta exclusiva do consumidor, que não comprovou a alegada fraude, razão pela qual não há falar em responsabilidade objetiva da instituição financeira. Alega, ainda, que o autor não demonstrou dano concreto, sendo inaplicável a indenização por danos morais, bem como que eventual restituição deve ocorrer de forma simples, ante a inexistência de má-fé. Requer o provimento do recurso para julgar improcedentes os pedidos iniciais e condenar o autor ao pagamento das verbas sucumbenciais (fls. 307/317).

Recurso tempestivo e preparado (fls. 318/319).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO
DE SÃO PAULO

O autor apresentou contrarrazões (fls. 323/333). O réu não apresentou contrarrazões.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Versa o feito sobre indenização por danos materiais e morais.

Respeitado o entendimento do MM. Juiz de primeiro grau, a r. sentença deve ser reformada.

Consta da petição inicial que o autor é correntista do banco réu e, ao perceber redução inesperada em seu salário, constatou a existência de diversos empréstimos que não contratou, realizados mediante acesso indevido à sua conta por terceiros. Relata que, mesmo após informar a instituição financeira, esta não adotou providências eficazes, permitindo a continuidade das operações fraudulentas por quase um ano. Afirma ter sofrido dano material, consistente nos valores indevidamente subtraídos e nos descontos automáticos mensais, bem como dano moral, diante do grave abalo financeiro, emocional e do constrangimento de depender de terceiros para suprir necessidades básicas de sua família. Sustenta a falha na prestação do serviço,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO
DE SÃO PAULO

requerendo a inversão do ônus da prova, a suspensão dos débitos, a inexigibilidade dos contratos fraudados, a restituição dos valores subtraídos, inclusive em dobro, e a condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais (fls. 01/17).

Em sua contestação, a ré sustenta que não houve qualquer falha na prestação de serviços e que todas as transações impugnadas foram realizadas mediante uso regular das credenciais pessoais do autor — senha, PIN, token e autenticações multifator — afastando a alegada fraude. Afirma que o próprio consumidor fragilizou a segurança de seus dados, fornecendo ou permitindo o acesso de terceiros às suas senhas, caracterizando culpa exclusiva ou, ao menos, concorrente. Alega inexistir dano material ou moral, pois o autor não comprovou prejuízo efetivo, tratando-se de meras alegações desacompanhadas de prova mínima. Defende que o boletim de ocorrência constitui prova unilateral, incapaz de atestar a fraude, e que a instituição financeira atuou dentro dos protocolos de segurança, inexistindo defeito do serviço. Invoca ainda excludentes de responsabilidade previstas no art. 14, §3º, do CDC, sustentando que eventual evento danoso decorreu de ação exclusiva do consumidor ou de terceiro. Requer a improcedência integral da ação e, subsidiariamente, na hipótese remota de condenação, que eventual indenização observe a proporcionalidade e a vedação ao enriquecimento sem causa (fls. 119/149).

Pois bem.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO
DE SÃO PAULO

Em se tratando de fato negativo (no caso o autor afirma que não realizou as operações), o ônus da prova é de quem afirma a existência da contratação, da dívida e o do seu valor. É este o entendimento externado pelo Superior Tribunal de Justiça, quando instado a se pronunciar sobre a colisão entre fato negativo e positivo:

“DIREITO ADMINISTRATIVO. PROCESSUAL CIVIL. SERVIDOR PÚBLICO. AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO DE INSTRUMENTO. VIOLAÇÃO AO ART. 535, II, DO CPC. NÃO-OCORRÊNCIA. PROVA DE FATO NEGATIVO. INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA EM FAVOR DO AUTOR. POSSIBILIDADE. AGRAVO IMPROVIDO.

1. [...]

2. *Na colisão de um fato negativo com um fato positivo, quem afirma um fato positivo tem de prová-lo, com preferência a quem afirma um fato negativo.*

3. [...]

4. *Agravo regimental improvido.*” (AgRg no Ag 1181737/MG, Rel. Ministro ARNALDO ESTEVES LIMA, QUINTA TURMA, julgado em 03/11/2009, DJe 30/11/2009).

“AGRAVO REGIMENTAL. RECURSO ESPECIAL.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO
DE SÃO PAULO

AGRAVO DE INSTRUMENTO. PEÇA OBRIGATÓRIA. CERTIDÃO DE INTIMAÇÃO DA DECISÃO AGRAVADA. FORMALISMO EXCESSIVO. PROVA DIABÓLICA. MEIO DIVERSO DE VERIFICAÇÃO DA TEMPESTIVIDADE. NOTIFICAÇÃO EXTRAJUDICIAL. POSSIBILIDADE.

1 – [...]

2 - Exigir dos agravados a prova de fato negativo (a inexistência de intimação da decisão recorrida) equivale a prescrever a produção de prova diabólica, de difícil produção. Diante da afirmação de que os agravados somente foram intimados acerca da decisão originalmente recorrida com o recebimento da notificação extrajudicial, caberia aos agravantes a demonstração do contrário.

3 – [...]

Agravo a que se nega provimento.” (AgRg no AgRg no REsp 1187970/SC, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, julgado em 05/08/2010, DJe 16/08/2010).

No caso vertente, o réu comprovou que as transações e a contratação dos empréstimos foram realizadas com aposição de senha de uso pessoal e intransferível, bem como o valor dos



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO
DE SÃO PAULO

empréstimos foram depositados em sua conta (fls. 150/199), que legitimam a consignação de valores em conta, ônus que lhe cumpria, nos termos do art. 373, II, do Código de Processo Civil e do qual logrou se desincumbir.

Embora o autor informe que não realizou as operações e não contratou o empréstimo, a aposição de senha de uso pessoal, demonstram a improcedência em suas informações.

Em hipótese que se aplica por simetria, o Superior Tribunal de Justiça já se pronunciou nos seguintes termos:

RECURSO ESPECIAL. DIREITO DO CONSUMIDOR. GOLPE DO MOTOBOY. NEGATIVA DE PRESTAÇÃO JURISDICIONAL. AUSÊNCIA. RESPONSABILIDADE CIVIL DE INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. DEFEITO NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. AUSÊNCIA. CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR. CONFIGURAÇÃO.

1. A controvérsia dos autos resume-se em definir se: (i) houve negativa de prestação jurisdicional; (ii) a instituição financeira é responsável por danos decorrentes de fraude praticada por terceiros, quando a operação foi realizada com o cartão original e senha pessoal do correntista, prática



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO
DE SÃO PAULO

comumente conhecida como golpe do motoboy; (iii) a conduta da recorrente retrata hipótese de culpa exclusiva do consumidor; (iv) é possível a mitigação da responsabilidade da consumidora diante do seu estado de vulnerabilidade decorrente de tratamento médico.

2. Não há falar em negativa de prestação jurisdicional se o tribunal de origem motiva adequadamente sua decisão, ainda que de forma sucinta, solucionando a controvérsia com a aplicação do direito que entende cabível à hipótese, apenas não no sentido pretendido pela parte.

3. O dano decorrente da prática fraudulenta nomeada como golpe do motoboy afigura-se diante da concorrência das seguintes causas: (i) o fornecimento do cartão magnético original e da senha pessoal ao estelionatário por parte do consumidor, bem como (ii) a inobservância do dever de segurança pela instituição financeira em alguma das etapas da prestação do serviço.

4. A responsabilidade da instituição financeira tem origem no defeito em alguma das etapas da prestação do serviço, a exemplo, (i) da guarda dos dados sigilosos do consumidor e (ii) do aprimoramento dos mecanismos de autenticação dos canais de relacionamento com o cliente e de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO
DE SÃO PAULO

verificação de anomalias nas operações que fujam do padrão do consumidor.

5. Na espécie, a recorrente, após ser convencida de que estava falando com representante do banco demandado, compartilhou seus dados bancários sigilosos, situação que deu ensejo à compra questionada. A operação fraudulenta consistiu em uma única compra, de modo parcelado, realizada em loja física, com a utilização do cartão da recorrente, após a inserção de sua senha pessoal, dentro dos limites pré-aprovados. Tal contexto afasta a deficiência na prestação do serviço por parte do banco e aponta para a culpa exclusiva da consumidora.

6. A vulnerabilidade da consumidora, que à época do ato fraudulento se encontrava em tratamento médico, não autoriza, isoladamente, a mitigação de sua responsabilidade quanto ao dever de cuidado de seus dados sigilosos e com o cartão de acesso à conta.

7. Recurso especial não provido.

(REsp n. 2.155.065/MG, relatora Ministra Nancy Andrighi, relator para acórdão Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, julgado em 11/3/2025, DJEN de 25/3/2025.)



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO
DE SÃO PAULO

Nota-se que o autor impugna a regularidade das transações de forma abstrata, com suposições e sem indícios que permitam a constatação de qualquer irregularidade. Sequer traz documentos suficientes para demonstrar que as transações fogem de seu perfil. A simples alteração de aparelho onde foi instalado o aplicativo bancário não induz que houve falha na prestação de serviço, pois o acesso depende do conhecimento da senha de guarda e responsabilidade do autor.

Assim, comprovada a regularidade das transações, não há que se falar em nulidade do contrato e inexigibilidade do débito, não acarretando quaisquer danos à autora.

Este Colendo Tribunal de Justiça já se pronunciou neste sentido:

Ação declaratória c.c. indenização por danos morais – Negativa de celebração de 2 (dois) contratos de empréstimos consignados com o Banco réu, com averbação dos contratos para futuros descontos de parcelas em folha de pagamento de benefício previdenciário - Sentença de improcedência. Contrato nº 349277189-8, no valor de R\$13.215,31 – Aplicação do Código de Defesa do Consumidor – Falta de verossimilhança na alegação de abusividade na contratação de referido



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO
DE SÃO PAULO

empréstimo - Prova documental denotando a contratação pela autora do contrato n° 349277189-8 por meio eletrônico, com validação do negócio por meio de biometria facial da autora e geolocalização – Valor do contrato questionado creditado na conta corrente de titularidade da autora – Comprovação na legitimidade do referido empréstimo – Abusividade não evidenciada – Recurso negado. Contrato n° 349292317-6, no valor de R\$11.872,43 – Aplicação do Código de Defesa do Consumidor - Responsabilidade objetiva do Banco réu (art. 14 do CDC) - Teoria do risco do negócio – Banco réu não comprovou por documentos a legitimidade na celebração do contrato n° 349292317-6, ônus da prova que lhe incumbia (art. 6º, VIII, do CDC e art. 330, II, do CPC) – Nulidade do contrato - Inexigibilidade das prestações relativas ao contrato nulificado – Retorno das partes ao estado quo ante – Consequência lógico-jurídica da declaração de nulidade do contrato é a restituição pela autora dos valores creditados em sua conta, pena de enriquecimento sem causa – Precedentes do TJSP – Recurso provido em parte. Danos morais – Descabimento – Mera averbação dos dados do contrato n° 349292317-6 em folha de pagamento de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO
DE SÃO PAULO

benefício previdenciário, sem realização de quaisquer descontos, conforme reconheceu a autora na petição inicial – Mero aborrecimento – Danos morais não evidenciados – Recurso negado. Recurso provido em parte. (Apelação Cível 1023382-54.2021.8.26.0071; Relator Francisco Giaquinto; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; j. 03/06/2022) (grifo inexistente)

AÇÃO DECLARATÓRIA CUMULADA COM REPETIÇÃO DO INDÉBITO E INDENIZATÓRIA - EMPRÉSTIMO CONSIGNADO - CONTRATAÇÃO ELETRÔNICA - AUTORA - NÃO RECONHECIMENTO - RELAÇÃO JURÍDICA - RÉU - COMPROVAÇÃO - DESINCUMBÊNCIA DO ÔNUS PROBATÓRIO - ART. 373, II, DO CPC - AUTORA - ALEGAÇÃO - FRAUDE - DESCARACTERIZAÇÃO - FATO - INSURGÊNCIA UM ANO APÓS - NUMERÁRIO - CRÉDITO EM CONTA - UTILIZAÇÃO - VEDAÇÃO A COMPORTAMENTO CONTRADITÓRIO - "VENIRE CONTRA FACTUM PROPRIUM" - DEVER DA BOA-FÉ OBJETIVA - ART. 422 DO CÓDIGO CIVIL - DANO MORAL - DESCARACTERIZAÇÃO - PEDIDO INICIAL - IMPROCEDÊNCIA - SENTENÇA -



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO
DE SÃO PAULO

MANUTENÇÃO. AUTORA - LITIGÂNCIA DE MÁ-FÉ - ALTERAÇÃO DA VERDADE DOS FATOS - RECONHECIMENTO - "IMPROBUS LITIGATOR" - MULTA - IMPOSIÇÃO - EMBASAMENTO - ARTS. 80, II, E 81 DO CPC. APELO DA AUTORA NÃO PROVIDO COM APLICAÇÃO DE MULTA PELA LITIGÂNCIA DE MÁ-FÉ. (Apelação Cível 1001741-33.2021.8.26.0322; Relator Tavares de Almeida; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; j. 02/06/2022)

Não demonstrada a prática de ato ilícito pelo réu não há que se falar em indenização por danos materiais e morais

Assim, o pedido inicial é improcedente.

Destarte, o recurso de apelação deve ser provido para julgar improcedente o pedido inicial. Outrossim, o recurso do autor, tendente ao reconhecimento do dano moral deve ser julgado prejudicado. Deverá o autor, em consequência, arcar com o pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios arbitrados em 10% do valor atualizado da causa (vc=R\$ 12.468,52), observada a gratuidade a ele concedida.

Por fim, já é entendimento pacífico o de que não está obrigado o julgador a citar todos os artigos de lei e da Constituição



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO
DE SÃO PAULO

Federal para fins de prequestionamento. Assim, ficam consideradas prequestionadas toda a matéria e disposições legais discutidas pelas partes.

Ante o exposto, voto por dar provimento ao recurso do réu e julgo prejudicado o do autor.

Pedro Kodama
Relator
(Assinatura digital)