



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

Registro: 2026.0000067834

A C Ó R D ã O

Vistos, relatados e discutidos estes autos do Apelação Cível nº 1000511-83.2025.8.26.0008, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelado BANCO BRADESCO S/A, é apelado/apelante ODAIR AFONSO (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em 12ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Negaram provimento ao recurso do réu e deram parcial provimento ao recurso do autor. V.U.", de conformidade com o voto da Relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Excelentíssimos Desembargadores JACOB VALENTE (Presidente sem voto), CASTRO FIGLIOLIA E MARCO PELEGRINI.

São Paulo, 4 de fevereiro de 2026.

(assinatura digital)

SANDRA GALHARDO ESTEVES

Desembargadora – Relatora.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

Voto nº 42.855

Apelação. Cível nº 1000511-83.2025.8.26.0008

Comarca da Capital - Foro Regional de Tatuapé / 2ª Vara Cível

Juiz(a): Cláudio Pereira França

Apelante(s)/Apelado: Banco Bradesco S/A

Apelado(a)s/Apelante: Odair Afonso

DIREITO CIVIL. CONTRATOS DE EMPRÉSTIMOS. FRAUDE BANCÁRIA. GOLPE DA CENTRAL DE ATENDIMENTO E DO MOTOBOY. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÍVIDA CUMULA COM PEDIDO INDENIZATÓRIO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. PEDIDO JULGADO PARCIALMENTE PROCEDENTE PARA RECONHECER A CULPA CONCORRENTE DAS PARTES E CONDENAR O RÉU AO PAGAMENTO DE DANOS MORAIS. RECURSO DE AMBAS AS PARTES.

I. CASO EM EXAME. Fraude bancária conhecida como "golpe da central de atendimento e do motoboy" praticada contra o autor, cliente do banco, que foi induzido a erro por suposto preposto bancário. Acreditando estar sendo favorecido com resgate de benefícios, o autor acabou recebendo um motoboy e fornecendo biometria facial, teve a conta bancária facilmente invadida e movimentação, com alteração de dados do autor, realização de três empréstimos desautorizados e movimentação financeira fraudulenta. Alega falha na prestação de serviço e danos materiais e morais.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO. A questão em discussão consiste em (i) a responsabilidade do banco pela autorização de operações bancárias sem consentimento e fora do perfil do cliente e (ii) a responsabilidade do banco pelos danos morais decorrentes da fraude (iii) a responsabilidade do banco pelos danos materiais decorrentes de transações bancárias desautorizadas pelo cliente.

III. RAZÕES DE DECIDIR. Reforma da r. sentença na parte que reconheceu a culpa concorrente das partes, para que seja reconhecida a nulidade das contratações de empréstimos realizadas sem consentimento do autor, fora do perfil do cliente, devido à falha no sistema de segurança do banco. Repetição simples do indébito, pelo réu, das parcelas dos empréstimos cobradas do autor, com retorno das partes ao "status quo ante". Danos morais caracterizados. Negativação do nome da parte autora. A negativação indevida gera dano moral presumido, conforme entendimento consolidado na jurisprudência Manutenção do valor estimado pelo douto juízo.

RECURSO DO RÉU NÃO PROVIDO. RECURSO DO AUTOR PROVIDO EM PARTE.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

Vistos,

1. São dois os recursos de apelação interpostos contra a r. sentença (fls. 268/277), cujo relatório se adota, que julgou parcialmente procedentes os pedidos de reconhecimento de inexigibilidade de empréstimos c.c. pedido indenizatório por danos morais formulados por ODAIR AFONSO na ação ajuizada contra o BANCO BRADESCO S/A.

Ao proferir a r. sentença, o nobre magistrado ressaltou que o autor foi vítima de fraude, sofrendo invasão em conta bancária com realização de operações desautorizadas. Entendeu que o autor contribuiu para os fatos. Citou, em contrapartida, as transações autorizadas pelo réu fora do perfil do cliente. Constatou, em seguida, que o autor e o réu contribuíram para a ocorrência do evento danoso. Reconheceu a culpa concorrente das partes, repartindo-se o prejuízo material igualmente entre elas. Acolheu a pretensão indenizatória por danos morais.

Assim, julgou “*PARCIALMENTE PROCEDENTE a ação declaratória de inexigibilidade c/c indenização e pedido de tutela de urgência ajuizada por ODAIR AFONSO contra BANCO BRADESCO S.A. para declarar a inexigibilidade de 50% do débito relativo aos contratos/cédulas de crédito bancários a seguir: CCB nº 4185626 (R\$ 6.300,00, fls. 71/77), CCB nº 504188952 (R\$ 2.800,00, fls. 65/70) e contrato nº 41085605 (R\$ 3.148,74, fls. 28) e condenar o réu ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 2.000,00, com incidência da taxa SELIC (indexador que compreende juros e correção monetária - AgRg no REsp n. 976.127/SP), nos termos do art. 406, §1º, do Código Civil, a partir desta decisão.*”

Foram rejeitados os embargos de declaração opostos pelo autor (fls. 303).

Inconformado, o réu apela (fls. 285/298). Aduz que a decisão não se alinha com o espírito da lei e as provas dos autos. Alega que a apelada, cliente do banco, foi vítima de transações ilícitas após fornecer dados bancários em um link suspeito. O banco argumenta que não houve falha na prestação de serviços, pois a responsabilidade é exclusiva da vítima que agiu com negligência. Ressalta que a sentença é contraditória ao reconhecer a culpa da vítima, mas ainda assim condenar o banco. O apelante pede a reforma da sentença para julgar improcedente a ação ou, alternativamente, afastar a condenação por danos morais, alegando



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

ausência de prova de dano concreto e que o valor arbitrado é exorbitante e constitui enriquecimento sem causa.

O autor também interpôs recurso de apelação (fls. 306/327). Defende que não há culpa concorrente ao consumidor, pois não se pode desconsiderar a responsabilidade objetiva das instituições financeiras. Destaca o dever do réu de garantir a segurança de suas operações. Alega que a fraude ocorreu devido a falhas no sistema de validação biométrica do banco, que permitiu que criminosos alterassem dados cadastrais e realizassem transações fraudulentas. Ressalta a liberação irresponsável de crédito pelo banco, o que ocasionou prejuízo ao autor. Ressalta a necessidade de produção de prova técnica para comprovar a falha no sistema de segurança do banco. Ventila o cerceamento de defesa. Por fim, pede a reforma da sentença para que seja reconhecida a responsabilidade integral do banco e a condenação por danos morais e materiais. Questiona a distribuição do ônus de sucumbência.

Contrarrazões do autor (fls.).

Houve oposição ao julgamento do recurso em plenário virtual pelo autor.

É o relatório do essencial.

2. Decide-se.

Cerceamento de defesa não caracterizado

Não comporta acolhimento a tese de cerceamento do direito de defesa ou violação de contraditório.

O autor expôs os fatos constitutivos do direito em sua petição inicial e narra que foi vítima de crime estelionato, tendo sua conta bancária invadida por estelionatários, sofrendo prejuízos. Exibiu documentos.

O réu ofereceu contestação.

A autora manifestou-se em réplica, sem que protestasse expressamente pela dilação probatória.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

Quem compulsar os autos verá que o contraditório foi respeitado e a sentença prolatada com fundamento nas provas regularmente produzidas.

Discorda a parte autora do desfecho do processo, no entanto, são suficientes as provas da contratação.

Ao Juiz incumbe, como diretor do processo e destinatário mediato das provas, avaliar a respeito da necessidade e pertinência de sua produção. A análise da tese e da antítese, em cotejo com o conjunto probatório produzido, já permite a formação do livre convencimento motivado do julgador.

Nesse sentido:

“Constantes dos autos elementos de prova documental suficientes para formar o convencimento do julgador, incorre cerceamento de defesa se julgada antecipadamente a controvérsia” (Theotônio Negrão e José Roberto F. Gouvêa, *in* Código de Processo Civil Anotado. – 39ª Edição, 2007. Nota 2b ao art. 330, p. 467).

Frente ao contexto probatório, não se mostra necessária a realização de outras provas.

Passa-se ao reexame do mérito.

Da inexigibilidade da dívida

O autor narra na inicial que, no dia 27/06/2024, recebeu um SMS (mensagem de texto) pelo celular, com alerta em nome da instituição financeira/ré a respeito de resgate de milhas. Diz que clicou no link e, acreditando manter contato com a instituição financeira, passou a receber orientações de alguém que se apresentou como preposto bancário. Assim, acabou passando sua biometria ao receber um “motoboy” e, no entanto, apenas com a fotografia do autor, o estelionatário conseguiu, sem qualquer impedimento e facilmente, alterar os dados bancários do autor, realizar empréstimos e movimentações financeiras, até que o autor percebesse o golpe.

Em sua contestação, o réu alega que o autor foi vítima de fraude perpetrada por terceiros. Defende a regularidade da contratação feita



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

por meio digital. Nega a prática de ato ilícito. Sustenta a culpa exclusiva da vítima.

O confronto da tese e da antítese, em cotejo com o conjunto probatório produzido, permite reconhecer a inexigibilidade dos empréstimos feitos de forma desautorizada pelo autor.

É possível que o Autor tenha sido interceptado por supostos prepostos do réu e, convencendo-o de resgatar benefícios, acabou se vendo ludibriado.

Não se pode ignorar que, a despeito de facilitar uma contratação, o autor incorreu em erro e acabou sequer manifestando vontade de realizar contratações de empréstimos. E, nesse contexto, a validade do contrato não poderia prevalecer.

Incumbia ao réu o ônus de comprovar a licitude da contratação e a inequívoca manifestação de vontade do autor. Desse ônus não se desincumbiu.

É bem sabido que, ao disponibilizar aos consumidores o acesso aos seus serviços, o réu tem de se assegurar da absoluta segurança do meio a ser utilizado, de modo a evitar fraudes, diante das notórias práticas existentes.

O fato é que os dados sigilosos do autor foram facilmente forjados. Também sem dificuldade, logrou-se realizar empréstimos. Tudo isso sem fiscalização e diligência da instituição financeira, e sem obstáculos.

A ré é pessoa fortalecida dentro do conglomerado econômico mundial. Para aumentar seus lucros, a ré prefere autorizar com agilidade a obtenção de empréstimos a pessoas em situação de hipervulnerabilidade. Para reduzir suas despesas, a ré prefere digitalizar e robotizar o serviço de atendimento ao consumidor e autorizar que prepostos se beneficiem de negociações. Nesse cenário com tantos bônus, não seria sequer justo que se eximisse das consequências produzidas pela exploração da atividade econômica.

A teoria do risco da atividade norteia a solução em desfavor



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

do réu. Respeito o posicionamento adotado na r. sentença, está evidenciado o vício que fulmina o negócio jurídico. A declaração de nulidade dos contratos de empréstimos e de inexigibilidade da dívida é medida que se impõe.

Por derradeiro lógico, as partes devem retornar ao *status quo ante*, para que não haja enriquecimento lícito.

Determina-se a paralisação dos descontos oriundos dos contratos de empréstimo.

A instituição financeira deve ser condenada a restituir as respectivas parcelas de empréstimos eventualmente descontadas ou cobradas do Autor, eis que os descontos são indevidos e oriundos de contratos nulos. A quantificação das parcelas de empréstimos exigidas indevidamente do autor será apurada em fase de liquidação de sentença.

Além disso, insta consignar que a repetição do indébito das parcelas deve se dar de forma simples, uma vez que o réu não agiu de má-fé e tampouco figura como partícipe do crime praticado por terceiros.

Ao valor a ser restituído, serão acrescidos correção monetária e juros de mora desde cada desconto ou depósito, calculados consoante interpretação do Resp. nº 1.795.982, rel. Min. Raul Araújo, combinado com o disposto no art. 406, § 1º do Código Civil (Lei 14.905/2024). Cuidando-se de responsabilidade civil extracontratual, o termo inicial da incidência dos juros moratórios e correção monetária é a data do evento danoso, ou seja, de cada desembolso.

No que atine à devolução dos empréstimos, observa-se que estes foram transferidos a terceiros e o autor não teve disponibilidade e não foi favorecido com referida quantia, ficando, por isso, desobrigado o autor da devolução dos empréstimos destinados aos fraudadores. Restará ao banco, se entender pertinente, buscar dos terceiros favorecidos o eventual direito de devolução dos empréstimos.

Outros danos materiais que diz o autor ter suportado não foram especificados na petição inicial, sendo evidentemente abrangente qualquer outra pretensão de reparação de danos materiais.



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

12ª Câmara de Direito Privado

Não se olvide que o pedido deve ser certo e determinado, e sem indicar com clareza o que pretende obter do Judiciário, outros danos materiais genéricos não podem ser relegados para apuração em fase de liquidação de sentença.

Da caracterização dos danos morais

No mais, e sem que haja violação ao princípio da congruência, o douto juízo pode determinar a compensação de dívidas entre as partes, voltando as partes, assim, para o *status quo ante*, para que não haja enriquecimento lícito.

Da caracterização de danos morais

O dano moral suportado pela parte autora é inegável.

A negatização indevida do nome da parte autora, por si só, gera abalo de crédito e é motivo para reparação do dano à honra objetiva suportado pela pessoa jurídica e pelas pessoas físicas. O dano ora tratado é presumido (*in re ipsa*), tendo por fato gerador a só inclusão indevida do nome dos autores na lista infame, sendo desnecessária a demonstração do prejuízo.

A questão foi objeto da Súmula 27 desta E. Corte, publicada no DOJ de 12/06/2006: “O cadastro indevido em órgãos de restrição ao crédito é causa, por si só, de indenização por danos morais, quando se tratar de única inscrição e, de forma excepcional, quando houver outras inscrições regulares”.

E ainda nesse sentido é o posicionamento do C.STJ:

“PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE REPARAÇÃO POR DANO MORAL. ARTS. 489 E 1.022 DO NCPC. AUSÊNCIA DE OMISSÃO, CONTRADIÇÃO, OBSCURIDADE OU ERRO. NEGATIVA DE PRESTAÇÃO JURISDICIONAL NÃO CONFIGURADA. JULGADO FUNDAMENTADO. PRETENSÃO DE NOVO JULGAMENTO DA CAUSA. INVIABILIDADE.



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

12ª Câmara de Direito Privado

NEGATIVAÇÃO EM CADASTRO DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO. DANO MORAL IN RE IPSA. INCIDÊNCIA DA SÚMULA N. 83 DO STJ. AGRAVO CONHECIDO. RECURSO ESPECIAL CONHECIDO E NÃO PROVIDO. 1. Não há falar em omissão, falta de fundamentação e/ou negativa de prestação jurisdicional, na medida em que o Tribunal de Justiça de Pernambuco decidiu, fundamentadamente, a questão que lhe foi submetida, apreciando a controvérsia posta nos autos. 2. A jurisprudência desta Corte Superior firmou o entendimento de que nos casos de inclusão indevida do nome do consumidor em cadastro de inadimplentes acarreta o dano moral é in re ipsa, ou seja, presumido, o que dispensa sua comprovação. Incidência da Súmula n. 83 do STJ. 3. Agravo conhecido para conhecer do recurso especial, mas negar-lhe provimento” (AREsp 2858311/PE – STJ/T3 – Rel. Des. Ministro MOURA RIBEIRO – j. 14/04/2025).

Todos os percalços são suficientes à caracterização do dano moral por ele propalado.

Quanto ao montante da reparação, fica mantida a r. sentença, mormente se o autor não se insurgiu especificamente nesse ponto.

Da distribuição do ônus de sucumbência

Com o resultado do julgamento, o réu passou a figurar como parte sucumbente. Por isso, fica condenado ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como ao pagamento dos honorários advocatícios fixados em 15% do valor da causa.

3. Em face do exposto, nega-se provimento ao recurso do réu e dá-se parcial provimento ao recurso do autor, para reformar em parte a r. sentença, declarando-se a inexigibilidade dos contratos de empréstimos, condenando-se o réu à restituição simples das parcelas descontadas dos empréstimos e oriundas dos empréstimos, determinando-se o retorno das partes ao “status quo ante” nos termos do acórdão, com manutenção da r. sentença no que atine à condenação do réu ao pagamento dos danos morais nela reconhecidos.

(assinatura digital)

SANDRA GALHARDO ESTEVES

Desembargadora – Relatora.