



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000134005

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000606-71.2025.8.26.0022, da Comarca de Amparo, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelado ADRIANO JOSÉ FERNANDES (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 14ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CARLOS ABRÃO (Presidente) E LUIS FERNANDO CAMARGO DE BARROS VIDAL.

São Paulo, 25 de fevereiro de 2026.

THIAGO DE SIQUEIRA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



VOTO Nº 63.251
APELAÇÃO Nº 1000606-71.2025.8.26.0022
COMARCA DE AMPARO
APTE.: BANCO BRADESCO S/A.
APDO.: ADRIANO JOSÉ FERNANDES (JUSTIÇA GRATUITA)

Ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenização por danos materiais e morais – Sentença de parcial procedência – Contratação de empréstimos pessoais e compra em cartão de crédito não reconhecidas pelo autor – Fraude bancária – Movimentações financeiras que destoam do perfil do cliente – Falha na prestação dos serviços do banco configurada – Aplicabilidade, no caso, do Código de Defesa do Consumidor – Súmula n. 297 do E. Superior Tribunal de Justiça – Ônus probatório que impunha ao réu demonstrar a ausência de falhas na prestação de seus serviços, do qual não se desincumbiu – Correta a declaração de inexigibilidade dos débitos e a condenação do réu ao ressarcimento, de forma simples, do dano material sofrido pelo autor – Dano moral – Ocorrência também configurada – Quantificação – Montante arbitrado pelo douto Magistrado que comporta ser reduzido – Termo inicial da correção monetária e dos juros de mora incidentes sobre os danos materiais e morais corretamente fixados – Sentença parcialmente reformada – Recurso do réu provido em parte.

A r. sentença (fls. 226/232), proferida pelo douto Magistrado Fernando Leonardi Campanella, cujo relatório se adota, julgou parcialmente procedente a presente ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenização por danos materiais e morais ajuizada por ADRIANO JOSÉ FERNANDES contra BANCO BRADESCO S/A., para: *A) DECLARAR a inexistência de relação jurídica entre as partes e a inexigibilidade dos débitos e todos os encargos, relativos especificamente ao empréstimo pessoal no valor de R\$590,00 (contrato nº 5263897); ao empréstimo pessoal no valor de R\$141,00 (contrato nº 7183701); e à compra no cartão de crédito no valor de R\$4.800,00; B) CONDENAR o réu a restituir ao autor, de forma simples (não em dobro), todos os valores efetivamente descontados de sua conta em razão das operações fraudulentas acima descritas, melhor verificado em liquidação de sentença, corrigido*

monetariamente pelo índice IPCA-E desde cada desembolso e acrescido de juros legais na forma do art. 406, §1º, do Código Civil (Selic com a dedução do índice de correção), estes desde a citação C) CONDENAR o réu ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$15.000,00 (quinze mil reais), corrigidos monetariamente pelo IPCA-E desde a presente data, bem como acrescidas de juros legais na forma do art. 406, §1º, do Código Civil (Selic com a dedução do índice de correção), estes desde a citação. Sucumbente, condeno o réu ao pagamento de custas e despesas processuais, bem como em honorários advocatícios, devidos ao Patrono da parte autora, que ora fixo em 10% (dez por cento) sobre o valor total da condenação, à luz do art. 85, §2º do CPC.

Irresignado, apela o réu, arguindo preliminar de ilegitimidade passiva *ad causam*, alegando que as operações questionadas pelo autor foram realizadas mediante o uso de suas credenciais pessoais. No mérito, defende, em síntese, a inexistência de falha na prestação dos serviços da instituição financeira, reafirmando que a contratação dos empréstimos se deu através da utilização de senha e de token de uso pessoal. Subsidiariamente, requer o reconhecimento de culpa concorrente. Afirma que não há dano material a ser ressarcido, pedindo, caso mantida a restituição de valores, que a correção monetária se dê a partir da citação, e não a partir de cada desembolso. Argumenta que os danos alegados pela parte autora não passam de mero dissabor, pugnando, caso não seja afastado, a redução do montante fixado, por considerá-lo exorbitante. Colaciona jurisprudência para respaldar suas alegações. Postula, assim, a reforma da r. sentença com a inversão do ônus de sucumbência, prequestionando a matéria (fls. 236/264).

Houve apresentação de contrarrazões, pedindo o apelado a majoração dos danos morais e a repetição do indébito de forma dobrada (fls. 270/276).

Recurso tempestivo, preparado e recebido.

É o relatório.

De início, deixo de conhecer dos pedidos formulados pelo apelado em contrarrazões, uma vez que sua pretensão é manifestamente inadmissível. Se o caso, o apelado deveria ter utilizado a via adequada, qual seja, a interposição de recurso de apelação ou

adesivo, o que não ocorreu no caso vertente.

Seguindo, conforme relatado em sentença, o autor ajuizou a presente ação sustentando “*ser beneficiário do BPC/LOAS, idoso de 70 anos e pela terceira vez sofreu fraude em sua conta bancária. Recebeu mensagem, via WhatsApp, sobre suposto ganho em processo judicial contra o banco e, ao comparecer à agência para esclarecimentos, o gerente identificado como "Juan" teria fornecido seus dados no aplicativo. Posteriormente, constatou uma compra indevida no cartão de crédito, no valor de R\$4.800,00 e contratação não autorizada de dois empréstimos pessoais (R\$590,00 e R\$141,00). Requer a declaração de inexistência dos débitos, restituição em dobro dos valores e indenização por danos morais no valor de R\$30.000,00 (fls. 01/14). Documentos (fls. 15/32)*

Gratuidade da justiça concedida ao autor (fls. 41/42).

Liminar deferida (fls. 41/42), cuja decisão foi aclarada (fls. 54/55). Interposto agravo de instrumento, foi negado provimento (nº 2084718-22.2025.8.26.0000)

Citado (cf. certidão à fl. 53), o réu apresentou contestação às fls. 65/107, arguindo preliminares de ausência de interesse de agir, ilegitimidade passiva e litisconsórcio necessário. No mérito, sustentou culpa exclusiva da vítima ou de terceiros (fortuito externo), regularidade das operações realizadas com uso de senha pessoal, ausência de falha na prestação de serviços e inexistência de dano moral. Documentos (fls. 108/163).

Réplica (fls. 190/195).

Instados (fl. 198), o banco réu pleiteou o julgamento antecipado (fl. 201) e o autor apresentou prova documental (fls. 202/217), acerca da qual foi oportunizada manifestação à parte adversa (fl. 221).”

O douto Magistrado houve por bem, então, julgar parcialmente procedente a ação, a fim de declarar a inexigibilidade dos débitos descritos na inicial e condenar o réu à repetição simples do indébito e ao pagamento de indenização por danos morais na importância de R\$ 15.000,00.

Pois bem.

O presente caso deve ser solucionado à luz do Código de Defesa do Consumidor, aplicável no caso vertente, por força de seu artigo 3º, parágrafo 2º (vide neste sentido a Súmula n. 297 do E. Superior Tribunal de Justiça), perante o qual a responsabilidade da ré, como prestadoras de serviços, é, inclusive, de caráter objetivo, consoante se infere do disposto no artigo 14 de referido Código. E, nos termos do parágrafo 3º deste mesmo artigo, o fornecedor somente não será responsabilizado quando provar: *“I – que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste; II – a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro”*.

O artigo 6º, inc. VIII, de referido Código, prevê, por sua vez, como um dos direitos básicos do consumidor, *“a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências”*.

Comentando este dispositivo legal, Antônio Herman V. Benjamin, Cláudia Lima Marques e Leonardo Roscoe Bessa, assim lecionam:

“Note-se também que a partícula “ou” bem esclarece que, a favor do consumidor, pode o juiz inverter o ônus da prova quando apenas uma das duas hipóteses está presente no caso. Não há qualquer outra exigência no CDC – sendo assim, ao juiz é facultado inverter o ônus da prova inclusive quando esta prova é difícil mesmo para o fornecedor, parte mais forte e 'expert' na relação, pois o espírito do CDC é justamente de facilitar a defesa dos direitos dos consumidores e não o contrário, impondo provar o que é em verdade o 'risco profissional' ao – vulnerável e leigo – consumidor. Assim, se o profissional coloca máquina, telefone ou senha à disposição do consumidor para que realize saques e este afirma de forma verossímil que não os realizou, a prova de quem realizou tais saques deve ser imputada ao profissional, que lucrou com esta forma de negociação ou de execução automática ou em seu âmbito de controle interno: 'cujus commodum, ejus periculum'! Em outras palavras, este é o seu risco profissional e deve organizar-se para poder comprovar quem realizou a retirada ou o telefonema. Exigir uma prova negativa do consumidor é imputar a este pagar duas vezes pelo lucro do fornecedor com a

atividade de risco, no preço pago e no dano sofrido. Daí a importância do direito básico assegurado ao consumidor de requerer no processo a inversão do ônus da prova” (autores cit., in “Manual de Direito do Consumidor”, Ed. RT, 2008, pág. 62).

A propósito da hipossuficiência, por sua vez, assim leciona Luiz Antônio Rizzato Nunes:

“O significado de hipossuficiência do texto do preceito normativo do CDC não é econômico. É técnico”.

“A vulnerabilidade, como vimos, é o conceito que afirma a fragilidade econômica do consumidor e também técnica. Mas hipossuficiência, para fins da possibilidade de inversão do ônus da prova, tem sentido de desconhecimento técnico e informativo do produto e do serviço, de suas propriedades, de seu funcionamento vital e/ou intrínseco, dos modos especiais de controle, dos aspectos que podem ter gerado o acidente de consumo e o dano, das características do vício etc”.

“Por isso, o reconhecimento da hipossuficiência do consumidor para fins de inversão do ônus da prova não pode ser visto como forma de proteção ao mais 'pobre'. Ou, em outras palavras, não é por ser 'pobre' que deve ser beneficiado com a inversão do ônus da prova, até porque a questão da produção da prova é processual, e a condição econômica do consumidor diz respeito ao direito material” (Luiz Antônio Rizzato Nunes, in “Comentários ao Código de Defesa do Consumidor – Direito Material”, Ed. Saraiva – 2000, págs. 123/124).

E de acordo, ainda, com os primeiros autores supracitados, *“a vulnerabilidade, como afirma sempre Antônio Herman Benjamin, é a 'peça fundamental' do direito do consumidor, é 'o ponto de partida' de toda a sua aplicação, principalmente em matéria de contratos (art. 4º, I, c/c art. 2º do CDC). Parece-me que, em face do art. 2º e do art. 4º, I, do CDC, milita uma presunção de vulnerabilidade para as pessoas físicas destinatárias finais dos produtos e dos serviços. Vulnerabilidade é uma situação permanente ou provisória, individual ou coletiva, que fragiliza, enfraquece o sujeito de direitos, desequilibrando a relação de consumo. Vulnerabilidade é uma característica, um estado do sujeito mais fraco, um sinal de necessidade*

de proteção” (ob. cit., pág. 71).

No presente caso, além de ser evidente a hipossuficiência do demandante, é de se verificar que a verossimilhança de suas alegações também se configura no caso.

Com efeito, é de se notar que as transações impugnadas pelo autor não foram por ele realizadas, por ter sido vítima de fraudadores que conseguiram acessar sua conta corrente e realizar a contratação de dois empréstimos pessoais, bem como efetuar compra no cartão de crédito do autor, tal como apontado na inicial da presente ação e comprovado pelos documentos juntados.

O que se observa é que, nesses casos, caberia ao réu a fim de elidir a sua responsabilidade no caso vertente, o ônus de provar que essas operações impugnadas pelo demandante teriam sido feitas regularmente, sem que houvesse falha alguma de sua parte, ou que não poderia ser decorrente de prática fraudulenta, mas neste sentido não apresentou e nem produziu prova alguma, restando evidenciada a responsabilidade do réu que autorizou transações diversas das normalmente realizadas pelo autor, conforme se observa dos extratos bancários apresentados às fls. 23/29, valendo ressaltar que os fatos narrados na inicial foram registrados no Boletim de Ocorrência de fls. 21/22.

As arguições genéricas invocadas pelo banco apelante não são suficientes para contrapor os documentos acostados aos autos, os quais confirmam a realização de transações por terceiros golpistas, configurando-se falha na prestação de serviço do banco.

Ressalta-se, além disso, que a simples assertiva de que a realização dessas transações é feita mediante a utilização de senha pessoal do cliente, não é suficiente para demonstrar a inexistência de falha nas operações aqui questionadas, bem como para evidenciar que teria havido culpa exclusiva do autor ou de terceiros pela ocorrência desses fatos.

Outrossim, casos como este comumente são noticiados pela imprensa, evidenciando que criminosos se especializam, cada vez mais, em driblar a segurança dos bancos. Impunha-se ao réu, por isso, demonstrar que em relação às transações em tela não poderia

ter havido esta possibilidade de fraude. Como assim não fez, correto, desse modo, o reconhecimento de sua responsabilidade no caso vertente.

Essa questão, ademais, já foi decidida pelo E. STJ, com repercussão geral da matéria:

“RECURSO ESPECIAL REPRESENTATIVO DE CONTROVÉRSIA. JULGAMENTO PELA SISTEMÁTICA DO ART. 543-C DO CPC. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS. DANOS CAUSADOS POR FRAUDES E DELITOS PRATICADOS POR TERCEIROS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. RISCO DO EMPREENDIMENTO.

1. Para efeitos do art. 543-C do CPC: As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, abertura de conta-corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos -, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno.

2. Recurso especial provido” (REsp 1199782 / PR – rel. Min. Luís Felipe Salomão – Segunda Seção - DJe 12/09/2011).

Este entendimento restou consagrado pela Súmula 479 de referida Corte Superior, assim enunciada: *“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito das operações bancárias”.*

Merece ser mantido, por isso, o reconhecimento da responsabilidade do réu pelo ressarcimento do prejuízo material sofrido pelo autor, nos moldes constantes na r. sentença recorrida, por restar evidenciado que houve falha na prestação dos serviços do réu, pela qual deve responder, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, não restando evidenciado, no caso, nenhuma excludente para afastar sua responsabilidade pela reparação deste dano, bem por isso, tampouco há falar em ilegitimidade passiva.

Deve ser confirmada também a condenação arbitrada a título de danos morais, cabendo ao réu, nesta hipótese,

responder pelos danos decorrentes das operações fraudulentas, sendo evidente que os fatos em questão também causaram danos de ordem moral ao autor, face aos graves transtornos que sofreu por ficar obstado de utilizar parte de seu benefício previdenciário, em razão do golpe perpetrado em virtude da fragilidade do sistema de segurança do requerido, sofrendo privações em face disso, e sendo compelido, ainda, a ingressar em juízo para obter a devida reparação.

Relativamente à fixação do montante de referida indenização, importa observar que, na ausência de um critério objetivo para quantificá-lo, seu arbitramento é feito com certa discricionariedade pelo julgador, atento sempre, porém, à gravidade do dano moral sofrido, à condição ou necessidade da vítima e à capacidade do ofensor, além do fator de dissuasão.

Conforme já decidiu a este respeito, a indenização por dano moral *“deve ser fixada em termos razoáveis, não se justificando que a reparação venha a constituir-se em enriquecimento sem causa, com manifestos abusos ou exageros, devendo o arbitramento operar-se com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa e ao porte econômico das partes, orientando-se o juiz pelos critérios sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência, com razoabilidade, valendo-se de sua experiência e do bom-senso, atento à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso. Ademais, deve ela contribuir para desestimular o ofensor a repetir o ato, inibindo sua conduta antijurídica”* (RSTJ 137/486 e STJ-RT 775/211).

Da mesma forma, também decidiu referida Corte no sentido de que *“A indenização por dano moral deve ter cunho didático, de modo a coibir reincidência do causador do dano sem enriquecer a vítima”* (AgRg no REsp 944792/PE, Rel. Min. Humberto Gomes de Barros, 3ª T., j. 02.08.07, DJ 20.08.07, p. 281).

Não se deve olvidar, conforme esclarece Carlos Roberto Gonçalves, trazendo à baila, por sua vez, lição de Maria Helena Diniz, que *“a reparação pecuniária do dano moral é um misto de pena e de satisfação compensatória, tendo função: a) penal ou punitiva, constituindo uma sanção imposta ao ofensor, visando a diminuição de seu patrimônio, pela indenização paga ao ofendido, visto que o bem jurídico da pessoa – integridade física, moral e intelectual – não poderá ser violado impunemente, subtraindo-se o seu*

ofensor às consequências de seu ato por não serem reparáveis; e b) satisfatória ou compensatória, pois, como o dano moral constitui um menoscabo a interesses jurídicos extrapatrimoniais, provocando sentimentos que não têm preço, a reparação pecuniária visa proporcionar ao prejudicado uma satisfação que atenua a ofensa causada. Não se trata, como vimos, de uma indenização de sua dor, da perda de sua tranquilidade ou prazer de viver, mas de uma compensação pelo dano e injustiça que sofreu, suscetível de proporcionar uma vantagem ao ofendido, pois ele poderá, com a soma de dinheiro recebida, procurar atender às satisfações materiais ou ideais que repute convenientes, atenuando, assim, em parte, seu sofrimento” (in “Responsabilidade Civil”, Ed. Saraiva, 9ª ed., págs. 584/585).

Ora, no caso vertente, atento a tais diretrizes e considerando-se, ainda, as circunstâncias do presente caso, consoante apontado na inicial da presente ação, aferindo, outrossim, o parâmetro utilizado por esta Câmara em casos semelhantes, é de se verificar que o montante arbitrado pelo douto Magistrado, qual seja, R\$ 15.000,00 (quinze mil reais), afigura-se excessivo merecendo, por isso, ser reduzido para o importe de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), o qual se mostra mais condizente com a gravidade do abalo moral sofrido pelo demandante, com as condições socioeconômicas deste e a com a capacidade da instituição financeira, além do fator de dissuasão a ser aplicado nestes casos.

Note-se, porém, que de acordo com a Súmula nº 326 do E. Superior Tribunal de Justiça, *“na ação de indenização por dano moral a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica em sucumbência recíproca”*.

Por fim, relativamente ao termo inicial da atualização monetária e dos juros de mora incidentes sobre as condenações em danos materiais e morais, nada há de ser alterado.

A manutenção do termo inicial da correção monetária a partir de cada desembolso, no caso da restituição determinada em favor da parte autora, segue entendimentos consolidados e súmulas dos tribunais superiores. Entretanto, a mudança na forma de cálculo (de Tabela Prática/IPCA + juros de 1% para IPCA + SELIC deduzida do IPCA) decorre da entrada em vigor



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

da Lei 14.905/2024, que alterou os termos do artigo 389, parágrafo único e artigo 406, § 1º ambos do Código Civil buscando uma nova sistemática para a atualização de débitos judiciais.

Sendo assim, foi seguida a regra disposta na legislação vigente.

Conclui-se, portanto, que a irresignação do réu merece ser parcialmente acolhida, unicamente para reduzir os danos morais fixados, nos termos supramencionados, devendo ser mantida, no mais, a r. sentença recorrida.

Considera-se prequestionada toda a matéria ventilada neste recurso, sendo dispensável a indicação expressa de artigos de lei e, conseqüentemente, desnecessária a interposição de embargos de declaração com essa exclusiva finalidade. Ficam as partes advertidas em relação à interposição de recurso infundado ou meramente protelatório, sob pena de multa, nos termos do art. 1026, parágrafo 2º do CPC.

Ante o exposto, dá-se parcial provimento ao recurso do réu.

Thiago de Siqueira
Relator