



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000150337

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000669-18.2025.8.26.0048, da Comarca de Atibaia, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelada ANEDIR MARIA CABRAL (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 12ª 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 JACOB VALENTE (Presidente), SANDRA GALHARDO ESTEVES E CASTRO FIGLIOLIA.

São Paulo, 27 de fevereiro de 2026.

JACOB VALENTE

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO

Apelação nº 1000669-18.2025.8.26.0048

Apelante: BANCO BRADESCO S/A

Apelado: ANEDIR MARIA CABRAL

COMARCA: ATIBAIA

VOTO Nº 46462

DECLARATÓRIA C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – EMPRÉSTIMO – Negativa da autora de que tenha contratado empréstimo com o réu, tampouco o seguro e as transferências que se seguiram à contratação – Banco réu que a despeito de alegar legitimidade da contratação realizada eletronicamente trouxe tela sistêmica com valor diferente à contratação, não demonstrou a aquiescência em relação ao seguro, tampouco em relação às transferências que se seguiram – Além disso, existência de expressiva quantidade de tentativas de validação de biometria na data da denunciada contratação do empréstimo – Instituição financeira que não demonstrou a manifestação da vontade nas transações questionadas – Ônus quanto à prova da contratação que lhe cabia – Inteligência do disposto no art. 373, II, do CPC – Responsabilidade da instituição financeira, nos termos da Súmula 479 do STJ – Declaração de inexistência dos contratos que realmente se impunha com a determinação de restituição dobrada de valores - Danos morais contudo, não verificados – Recursos obtidos com a contratação que foram transferidos para conta de titularidade da autora, o que não foi por ela impugnado – Além disso, desconto de valor ínfimo, atento ao fato de que cessaram por força da tutela de urgência concedida nos autos - Ausência de violação aos direitos da personalidade ou evento danoso na hipótese a justificar a pretensão indenizatória – Sentença parcialmente reformada, para afastar a verba indenizatória – Apelo parcialmente provido.

1. Trata-se de apelação interposta em face da r. sentença de fls. 224/236 que julgou **parcialmente procedente** a ação declaratória c.c. pedido de indenização por danos morais movida por **ANEDIR MARIA CABRAL** em face do **BANCO BRADESCO S/A**, ao fundamento de que não houve contratação válida do empréstimo



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

questionado pela autora, tampouco em relação seguro, declarando nulos os negócios jurídicos e inexigíveis os débitos deles decorrentes, condenando o banco réu a restituir à autora o valor de R\$ 102,50 em dobro, devidamente corrigido e acrescido de juros de mora, além do pagamento da quantia de R\$ 7.000,00 a título de indenização por danos morais. Por força da sucumbência, condenou o banco, ainda, no pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados no percentual de 10% sobre o valor da condenação.

Apela o banco réu (fls. 240/261), pretendendo a reforma do julgado, argumentando (i) que a contratação questionada deu-se através de terminal de autoatendimento, com utilização de cartão, senha e biometria; (ii) que o crédito foi disponibilizado na conta da autora; (iii) que após a contratação foram realizados saques e transferências para a própria autora; (iv) inexistência de ilícito que justifique o dever de indenizar; (v) que o valor da indenização mostra-se excessivo e (vi) que os juros de mora somente podem incidir do arbitramento. Pede o provimento do apelo.

Recurso formalmente em ordem, por presentes os pressupostos processuais de admissibilidade recursal fica admitido, sobrevindo resposta às fls. 265/276.

Não houve oposição das partes quanto ao julgamento virtual do recurso.

É o relatório do essencial.

2. O recurso interposto comporta parcial provimento.

Trata-se de demanda em que a autora pretende a declaração de inexigibilidade do contrato de empréstimo nº 4917519 no valor de R\$ 3.650,00 efetuado em 10.08.2024 e contratação de seguro no valor de R\$ 588,50, argumentando que desconhece as contratações, tampouco as transferências bancárias que seguiram, pretendendo a declaração de inexigibilidade dos débitos e devolução dos valores que lhe foram descontados, além de indenização pelos danos morais daí decorrentes.

Ao sentenciar o feito, o nobre magistrado *a quo* entendeu pela parcial procedência da demanda, porque o banco réu não demonstrou por nenhum meio de prova ao seu encargo que a contratação denunciada tivesse contado com a protagonização direta da autora,

destacando a expressiva quantidade de tentativas de validação de biometria na data da denunciada contratação do empréstimo, motivo pelo qual declarou a nulidade das contratações, determinou a devolução em dobro dos valores descontados e fixou indenização por danos morais.

E o *decisum* não comporta reparo.

Apesar dos argumentos no sentido de que as contratações seriam legítimas, porque teriam ocorrido em ambiente de autoatendimento com utilização do cartão, com digitação de senha e biometria, o fato é que autora nega sua contratação, tendo-a impugnado expressamente tal qual a contratação do seguro no valor de R\$ 588,50 e os saques e transferências bancárias que se seguiram imediatamente à contratação.

Além disso, como bem observado pelo juízo de primeiro grau *"a tela sistêmica de fl. 160 expressa valor distinto do contrato em relação ao montante depositado na conta bancária da autora e, para além disso, inexistente objetiva especificação na referida tela acerca do seguro supostamente contratado, no importe de R\$ 588,50, tampouco contrato diverso que fizesse alusão à referida cobrança. Não menos importante, chama especial atenção à análise do documento de fls. 160/163 a expressiva quantidade de tentativas de validação de biometria na data da denunciada contratação do empréstimo, para além dos erros de validação da biometria registrados quando da realização das transferências negadas pela parte autora e a ausência de objetiva demonstração, pelo réu, de que a destinação dos valores correlatos teriam revertido, de fato, em benefício da parte autora, assim como não restou demonstrado que o saque teria sido feito efetivamente pela requerente."* (fls. 231).

Somados esses elementos e considerada a verossimilhança das alegações da autora e sua hipossuficiência segundo as regras ordinárias de experiência, tem-se que competia à instituição financeira, detentora de tecnologia e dos meios de informática, comprovar de forma inegável que foi a autora quem realizou a contratação e transações impugnadas, ônus do qual não se desincumbiu, a teor do que dispõe o art. 373, inciso II do Código de Processo Civil.

E de acordo com o enunciado da Súmula 479, do STJ: *"As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

âmbito das operações bancárias”.

Assim, revela-se acertada a decisão de primeira instância de declarou a inexistência dos contratos e determinou que a instituição financeira devolva os valores que descontou de forma indevida, **pois não comprovou a relação jurídica que justifique os descontos relativos ao empréstimo.**

Nesse mesmo sentido:

*“AÇÃO DECLARATÓRIA. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DO AUTOR PROVIDA. APELAÇÃO DO CORRÉU BANCO PAN S/A IMPROVIDA. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. FATO DO SERVIÇO BANCÁRIO. NÃO CONTRATAÇÃO. CONTRATO DIGITAL SEM MANIFESTAÇÃO DO AUTOR. INEXIGIBILIDADE DO DÉBITO. DEVOLUÇÃO DOBRADA. Ação declaratória cumulada com pedidos de restituição de valores e indenização. Sentença de parcial procedência. Recurso do autor e da instituição financeira corré Banco Pan S/A. Primeiro, reconhece-se a inexistência da contratação do empréstimo consignado. **Ausência de mínimos indícios de que o autor tenha firmado o contrato de empréstimo. Banco réu que não se desincumbiu de seu ônus de provar a celebração do contrato.** Instrumentos juntados não comprovaram a legítima contratação pela consumidora. Relatórios digitais que informam contratação em curto espaço de tempo (menos de três minutos), o que indicava fraude. O fato do consumidor, após ter notado o crédito em sua conta, buscar a devolução dos valores, por si só, já demonstrava que o financiamento não foi por ele solicitado. Além disso, o correspondente bancário recebeu de volta os valores, num aparente "golpe do boleto". Situação de manifesta fraude. Fortuito interno. Incidência do art. 14 do CDC com aplicação da súmula nº 479 do STJ. Declaração da inexistência da relação jurídica contratual. Débito inexigível. Precedentes da Turma julgadora. Segundo, condena-se os réus à devolução dobrada dos valores indevidamente descontados do benefício do autor. Aplicação da jurisprudência pacificada no STJ. Descontos ocorridos após 30/03/2021. Ademais, a conduta comercial inadmissível, que demonstrou a utilização de um método sem cautela, que levou à contratação fraudulenta. E o banco réu insistiu na cobrança e na alegação de regularidade na contratação – daí possível até sua qualificação como "cobrança de má-fé". Ação julgada procedente em maior extensão em segundo grau. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO DO AUTOR PROVIDO.*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

RECURSO DO BANCO RÉU IMPROVIDO." (TJSP; Apelação Cível 1014956-24.2022.8.26.0037; Relator (a): Alexandre David Malfatti; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro de Araraquara - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 16/10/2023; Data de Registro: 16/10/2023).

Contudo, apesar da declaração de inexistência de relação jurídica e constatação da irregularidade nos descontos efetuados, não se observa tenha a autora tido seu nome apontado em cadastros de órgãos de proteção ao crédito, ou que tenha havido qualquer violação ao a seu direito da personalidade, ou de sua honra objetiva/subjetiva em razão dos fatos narrados.

Isso porque, não se vislumbra de forma nítida, no presente caso, elemento fundamental à efetiva concretização do dano moral, qual seja, a ocorrência do evento danoso.

Embora nos casos em que efetivamente se verifique a ocorrência de fraude, este relator e esta Câmara concluem pelo arbitramento de indenização por danos morais em razão da privação da parte à livre disponibilidade de seus recursos, o fato é que, no caso dos autos, há que ser levado em consideração que o crédito decorrente da contratação impugnada foi disponibilizado à autora, atento ao fato, ainda, que a transferência dos recursos foi enviada para conta de sua própria titularidade (fls. 165) e quanto a tal fato a autora não teceu um comentário sequer em sua réplica, atento ao fato de que o desconto foi de valor ínfimo, insuficiente a deixa-la desamparada, até porque houve acolhimento do pedido de tutela de urgência obstando-se os descontos das parcelas relativa à contratação impugnada.

Destarte, cabe a parcial reforma da decisão de primeiro grau, apenas para afastar a indenização por danos morais.

E, tendo em vista que ambas as partes saíram-se vencedoras e vencidas, ficam ambas responsáveis pelo pagamento de custas e despesas processuais a que deram causa e, quanto aos honorários advocatícios, fica a parte autora responsável pelo pagamento do percentual de 10% sobre o valor pleiteado a título de indenização por danos morais, observado o benefício da gratuidade da justiça que lhe foi deferido e seja fixada a condenação do réu a arcar com a verba honorária da parte adversa no



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

percentual de 20% do proveito econômico obtido pela autora, correspondente aos contratos declarados inexigíveis, além da restituição a ser devolvida à autora.

Mais é desnecessário.

3. Dá-se, pois, parcial provimento ao recurso, nos termos do acórdão.

JACOB VALENTE

Relator