



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000224099**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000765-14.2025.8.26.0604, da Comarca de Sumaré, em que é apelante RAFAEL JORGE DE SANTANA, é apelado BANCO BRADESCO S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual do Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VIII (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ROBERTO MAIA (Presidente sem voto), LUIZ FERNANDO CARDOSO DAL POZ E DANIEL ISSLER.

São Paulo, 16 de março de 2026.

**MÔNICA SOARES MACHADO**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica

**Voto nº 1015/26**

**APELAÇÃO. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C REPETIÇÃO DO INDÉBITO EM DOBRO E REPARAÇÃO DE DANOS MORAIS. FRAUDE BANCÁRIA. GOLPE DO FALSO FUNCIONÁRIO. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. RECURSO DESPROVIDO.**

**I - CASO EM EXAME:** Apelação do autor contra sentença de parcial procedência dos pedidos para declarar a nulidade do contrato de empréstimo e condenar o réu à restituição dos valores descontados indevidamente. O recorrente sustenta que a falha na prestação do serviço do apelado, ao permitir a realização de empréstimo ao qual não anuiu, justifica a devolução do valor descontado em dobro e a reparação por danos morais.

**II - QUESTÃO EM DISCUSSÃO:** Consiste em verificar se a falha na prestação do serviço pela instituição bancária justifica a repetição do indébito em dobro e a condenação por danos morais.

**III - RAZÕES DE DECIDIR:** A responsabilidade objetiva da instituição financeira subsiste nos termos do art. 14 do CDC e da Súmula 479 do STJ - Incerteza sobre os meandros da situação fática - Ausência de narrativa precisa da ocorrência dos fatos - Boletim de Ocorrência não acompanhou a petição inicial - Inverossímil a alegação de que logo após uma ligação telefônica o fraudador teve acesso à conta sem qualquer conduta ativa do autor - Extrato de rastreabilidade revela movimentação a partir do aparelho cadastrado do autor - Ausência de impugnação específica quanto ao extrato ou ao uso do aparelho para a contratação - Transferência imediata à conta de terceiro - Golpe do falso funcionário caracterizado - A conduta incauta do consumidor afasta a responsabilidade exclusiva da instituição financeira - Culpa concorrente - Exigibilidade que deveria ser repartida - Ausência de recurso do réu - Restituição simples dos valores descontados indevidamente - Danos morais não configurados - Abalo não decorreu exclusivamente da atuação da ré - Concurso do autor para a ocorrência da fraude afasta o dano moral indenizável.

**IV - DISPOSITIVO E TESE:** Recurso desprovido.

**Teses de julgamento:** 1 - A culpa concorrente do consumidor que fornece dados sensíveis a terceiros afasta a responsabilidade exclusiva da instituição financeira por fraude em contratos bancários. 2 - A restituição do indébito, em caso de culpa concorrente, deve ocorrer de forma

simples e proporcional à inexigibilidade reconhecida. 3 - O dano moral não se configura quando o abalo extrapatrimonial decorre também da conduta negligente do próprio consumidor.

**Legislação citada:** CDC, arts. 6º, III e 14; CC, art. 186.

**Jurisprudência citada:** STJ, Súmula 479; Tema 929 (EAREsp 676.608/RS); TJSP, Apelação Cível nº 1010001-86.2024.8.26.0066, Rel. Ricardo Pereira Júnior, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2), j. 23/09/2025. TJSP, Apelação Cível nº 1003182-20.2024.8.26.0136, Rel. José Paulo Camargo Magano, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2), j. 08/07/2025.

Vistos.

Trata-se de ação declaratória de nulidade contratual cumulada com repetição do indébito e indenização por danos morais, interposta pela parte autora sob a alegação de que desconhece a contratação do empréstimo pessoal lançado em sua conta corrente, realizado logo após contato de suposto funcionário do banco questionando sobre transações que não realizou. Sobreveio a r. sentença às fls. 142/146, julgando parcialmente procedentes os pedidos para declarar a nulidade do contrato e, em consequência, inexigíveis os débitos dele decorrentes, condenando o réu à restituição, de forma simples, dos valores indevidamente descontados.

Recurso tempestivo, isento de preparo em razão da gratuidade que beneficia o autor (fls.64/65) e respondido.

Em suas razões recursais, o recorrente alega que em razão da responsabilidade objetiva do réu, que permitiu a contratação de empréstimo com a qual não anuiu o autor, a devolução em dobro é devida, independente da ausência de má-fé do banco, assim como a reparação por danos morais, já que o valor do contrato era considerável, tendo a conduta do réu ultrapassado o mero dissabor.

Contrarrazões às fls. 158/164 sem preliminares.

**É o relatório.**

**Voto.**

Cinge-se a controvérsia a apurar se a falha na prestação do serviço pela instituição bancária, reconhecida em primeiro grau, justifica a repetição do indébito em dobro e a reparação por danos morais.

Respeitadas as razões recursais, o recurso não comporta provimento.

A sentença reconheceu a ocorrência de fraude na contratação do empréstimo e determinou a restituição dos valores descontados sem, contudo, considerar que, apesar de envolvido pelo golpe do falso funcionário, houve conduta ativa do autor para a conclusão da fraude.

Isso porque, não revela verossimilhança a narrativa autoral de que, logo após receber uma ligação do suposto funcionário do banco, percebeu o

empréstimo em sua conta, sem que tivesse realizado para tanto qualquer ato.

Ora, é notório o *modus operandi* dos fraudadores nesse tipo de crime, envolvendo os correntistas que, acreditando estar em contato com o funcionário do banco, realizam operações sob a orientação do fraudador, permitindo o acesso à conta, o que não se deu de forma diversa na hipótese dos autos, em que o banco réu revelou, por meio do extrato de rastreabilidade de acesso ao cliente (fls. 120/123), que a operação reclamada foi realizada a partir do dispositivo cadastrado do autor, sem que tivesse ele apresentado qualquer impugnação ao documento ou à narrativa do réu, limitando-se a afirmar que o empréstimo foi realizado sem sua anuência.

Nesse contexto fático de inequívoca vulneração de dados sensíveis, verifica-se uma evidente culpa concorrente do autor no caso em questão que, contudo, não foi reconhecida pela sentença, contra a qual não se insurgiu o réu, mantida, portanto, a inexigibilidade integral dos descontos .

Todavia, com o reconhecimento da culpa concorrente, que se uniu à falha na segurança do apelado ao acatar essa movimentação especiosa sem qualquer bloqueio da conta para verificação, assoma dos autos irrefreável impor-se ao réu a restituição simples dos valores efetivamente descontados da conta corrente do autor .

No tocante aos danos morais, embora a fraude bancária cause natural desgaste emocional, não se pode ignorar que, no caso concreto, o abalo extrapatrimonial não decorreu exclusivamente da atuação da instituição financeira, mas também da participação culposa do próprio autor, já que, repise-se, inverossímil a descrição dos fatos, de que houve a contratação fraudulenta sem qualquer conduta dele, de modo que tendo o autor procedido com incúria ao atender o suposto funcionário do banco, não pode pretender que o transtorno causado por seus próprios atos ganhe contornos de violação a seus direitos de personalidade imputando-os ao réu.

O dano moral apenas se habilita à reparação quando atinge os direitos de personalidade do indivíduo, causando-lhe dor, sofrimento e ou constrangimento capazes de causar abalo emocional e psíquico, impondo radical alteração na rotina pessoal. Quando se tratam de incidentes e percalços na vida cotidiana, conquanto lamentáveis e desagradáveis, não têm o condão de repercutir no ânimo a ponto de ensejar a obrigação de indenizar, atingindo mais profundamente apenas as pessoas mais suscetíveis e sensíveis.

No mesmo sentido, seguem as jurisprudências:

Apelação Cível. Ação Declaratória de Inexistência de Débito c/c Indenização. Golpe do falso funcionário. Transações bancárias atípicas. Contratação fraudulenta de empréstimo, transferências via PIX e pagamento de boleto. Relação de consumo. Responsabilidade objetiva da instituição financeira. Defeito na prestação do serviço. Perfil de consumo destoante. Dever de segurança não observado. Conduta negligente da autora ao compartilhar dados sensíveis. Culpa concorrente reconhecida. Compensação dos valores creditados na conta da autora. Vedação ao enriquecimento sem causa. Prejuízo a ser repartido igualmente entre as partes. Sentença reformada em parte. Recurso parcialmente provido.  
(TJSP; Apelação Cível 1010001-86.2024.8.26.0066;  
Relator (a): Ricardo Pereira Junior; Órgão Julgador: Núcleo

de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V; J.: 23/09/2025).

BANCÁRIO. DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA C/C DANOS MATERIAIS E MORAIS. Sentença de procedência parcial. Recurso do demandado. GOLPE DA FALSA CENTRAL. EMPRÉSTIMOS E TRANSFERÊNCIA VIA "PIX". Alegação de ausência de falha na prestação dos serviços. Acolhimento parcial. Comprovou-se nos autos que a autora recebeu ligações de um número de telefone idêntico ao de sua agência bancária, o que a fez acreditar que estava em contato com um correspondente do banco demandado, de forma que não seria possível exigir que desconfiasse da autenticidade do contato realizado. A utilização, pelos golpistas, de número telefônico idêntico ao da agência bancária na qual a demandante possui conta, com o intuito de praticar golpes contra os correntistas, caracteriza fortuito interno, de sorte que a responsabilidade da instituição financeira é objetiva, nos termos da Súmula 479 do STJ. Fraude que somente se concretizou devido à falha de segurança na prestação do serviço bancário, inerente ao risco da atividade. Todavia, a despeito da falha de segurança do banco, a conduta incauta da demandante contribuiu para a concretização da fraude, visto que informou aos golpistas sua senha pessoal e intransferível, permitindo a contratação dos empréstimos e da transferência via "pix". Prejuízos materiais que deverão ser rateados entre as partes. Apelação parcialmente provida. Recurso da demandante. DANOS MORAIS. Alegação de configuração. Rejeição. Caracterizada a culpa concorrente, os danos morais não devem ser reconhecidos. Precedentes. Apelação desprovida. (TJSP; Apelação Cível 1003182-20.2024.8.26.0136; Rel.: José Paulo Camargo Magano; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II; J. 08/07/2025).

Nesse sentir, desacolhem-se as razões recursais.

Em relação às verbas de sucumbência, diante do desprovimento integral do recurso, majoro os honorários fixados ao autor na origem para 13% sobre o valor dos danos morais pretendidos, em favor do patrono da parte apelada, ficando suspensa a exigência em razão da gratuidade, enquanto subsistirem as condições que a determinaram.

Ademais, considera-se prequestionada toda a matéria infraconstitucional e constitucional, sendo desnecessária a indicação expressa aos dispositivos legais, bastando a análise detida das questões postas.

Por fim, diante do entendimento pacificado da matéria, a insistência pelo inconformismo em embargos de declaração, ensejará a fixação de multa por eventual litigância de má-fé.

Posto isso, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO AO RECURSO.**



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**MÔNICA SOARES MACHADO**

**Relatora**