



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000235652

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000905-10.2024.8.26.0531, da Comarca de Santa Adélia, em que é apelante CLÁUDIA DE CÁSSIA CARNELOSSI SALES (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO BRADESCO S/A.

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

O julgamento teve a participação dos Desembargadores J. M. RIBEIRO DE PAULA (Presidente sem voto), JOÃO JOSÉ CUSTODIO DA SILVEIRA E FABIANA CALIL CANFOUR DE ALMEIDA.

São Paulo, 18 de março de 2026.

MARCIA REZENDE BARBOSA DE OLIVEIRA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Apelação Cível nº 1000905-10.2024.8.26.0531

Apelante: Cláudia de Cássia Carnellosi Sales

Apelado: Banco Bradesco S/A

Comarca: Santa Adélia

Voto nº 7396

APELAÇÃO CÍVEL. FRAUDE BANCÁRIA. EMPRÉSTIMO NÃO CONTRATADO. DESCONTOS INDEVIDOS EM VERBA ALIMENTAR. DANO MORAL CONFIGURADO. RECURSO PROVIDO.

I. CASO EM EXAME: Recurso de apelação interposto pela parte autora contra sentença que julgou parcialmente procedente a demanda, declarando a nulidade de empréstimo fraudulento e condenando a parte ré à devolução em dobro de valores descontados indevidamente.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO: Verificar a ocorrência de danos extrapatrimoniais.

III. RAZÕES DE DECIDIR (1) O dano moral é reconhecido devido ao desconto indevido em patrimônio mínimo da autora. (2) A indenização deve ser fixada com razoabilidade e proporcionalidade, considerando o grau de culpa e a capacidade contributiva do ofensor, além da extensão do dano. Fixado o valor de R\$ 5.000,00, conforme precedentes da Turma Julgadora.

IV. DISPOSITIVO: Recurso provido

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto pela parte autora, contra a r. sentença proferida às fls. 453/460, complementada a fls. 483/484, cujo relatório se adota, que julgou a demanda parcialmente procedente para: “a) declarar a nulidade do empréstimo contratado no valor de R\$6.750,00 (seis mil e setecentos e cinquenta reais) e a inexistência do valor referente a essa operação; b) condenar a parte ré à devolução, em dobro, do valor de R\$900,00 (novecentos reais) e dos valores descontados na conta da autora, inclusive os encargos denominados “ENCARGOS LIMITE DE CRED”, “MORA ENCARGOS” e “MORA CRÉDITO PESSOAL”, referentes às parcelas do empréstimo cobradas desde a data inicial até sua cessação, acrescidas de correção monetária desde a data do efetivo prejuízo (Súmula n. 43/STJ), que corresponde às datas dos descontos e de juros de mora desde a data da citação (arts. 397, parágrafo único, e 405 do Código Civil). Os valores a serem devolvidos à autora serão calculados em sede de Cumprimento de Sentença.”.

Em suas razões recursais (fls. 138/150), a parte autora defende a necessidade de reforma da sentença para condenar a instituição financeira ao pagamento de R\$ 15.000,00 a título de danos morais.

Recurso tempestivo e isento de preparo, ante a concessão dos benefícios da gratuidade da justiça (fl. 37).

Contrarrazões a fls. 503/513, pelo desprovimento do recurso.

É o relato do essencial.

Narrou a parte autora, em sede de petição inicial (fls. 1/20), no dia 18 de dezembro de 2023, recebeu ligação do número (017) 3576-1150, em que a pessoa se identificou como funcionário do Banco Bradesco, na cidade de Ariranha, com o nome de Paulo César; como é cliente do banco e conhece todos os funcionários, acreditou estar falando com um funcionário do banco, de nome “Paulinho”; foi informada de que era para confirmar uma transação bancária nesse banco, pois seu esposo havia entrado em contato com a agência, relatando dificuldades em realizar um pix; por mensagem de WhatsApp enviada, apenas digitou a palavra “SIM”, não fornecendo nenhum dado; recebeu mensagem no WhatsApp, número (021) 97977-4790, sendo informada pelo atendente que a transação de seu esposo estava liberada, e que esse funcionário a auxiliaria a realizar um bloqueio em sua conta para evitar fraudes; ele enviou links e códigos e lhe disse para abrir todos eles, mas, após abrir o primeiro link, ela desconfiou que se tratava de golpe; ao acessar seus aplicativos, verificou haver um empréstimo em seu nome no valor de R\$6.750,00 (seis mil e setecentos e cinquenta reais) e uma transferência, via pix, no valor de R\$7.650,00 (sete mil e seiscentos e cinquenta reais) para a pessoa de Veronica Santos Lopes (fl. 05); os golpistas se apropriaram, ainda, da quantia de R\$900,00 (novecentos reais) para inteirar o valor do pix. Extrato às fls. 27/31. Informou que funcionários do requerido a instruíram a redigir uma carta explicando o ocorrido e solicitando a devolução dos valores, para ser enviada à Central, onde o pedido seria analisado em até 10 dias. Sem solução do requerido, já no mês de fevereiro de 2024, arcou com a primeira parcela do empréstimo no valor de R\$1.276,09 (um mil e duzentos e setenta e seis reais e nove centavos), empréstimo esse a ser pago em 24 parcelas. No mês de abril de 2024, teve seu nome negativado em razão da dívida (fls. 35/36). Até o momento do ajuizamento desta ação, já teve prejuízo no montante de R\$11.531,42 (onze mil e quinhentos e trinta e um reais e quarenta e dois centavos) fl. 08. Boletim de Ocorrência de fls. 32/34.

Em sua contestação (fls. 70/92), o requerido apresentou as seguintes preliminares: falta de pretensão resistida; impugnação ao benefício de gratuidade de justiça deferida à requerente. No mérito, afirmou que a requerente foi alvo de fraude perpetrada por terceira pessoa (fls. 77/78), possibilitando as operações que ora impugna. No caso, não houve falha da prestação dos serviços do banco, que não tem de arcar com os danos cobrados na inicial. Requereu o acolhimento das preliminares e a improcedência da pretensão inicial.

Sobreveio a parcial procedência da ação.

Ante o objeto do recurso, tornou-se ponto pacífico que as transações na conta da autora foram fraudulentas, sem sua anuência, tendo a ré incorrido em falha na

prestação de serviços.

Trata-se matéria que não se questiona.

A controvérsia restringe-se à configuração de danos extrapatrimoniais decorrentes do evento.

Respeitados entendimentos em sentido diverso, o dano moral deve ser reconhecido, sob o fundamento de que foi realizado desconto – decorrente do nulo empréstimo – indevido (fls. 30/31 e 419/420) em patrimônio mínimo da autora, de valor modesto (uma vez que auferir renda líquida mensal de aproximadamente R\$ 1.500,00), com feição eminentemente alimentar. Trata-se de ato próprio da instituição financeira, decorrente de contratação cuja fraude só ocorreu por falha na prestação de seus serviços.

A interferência indevida nessa verba afeta diretamente a própria dignidade da autora, na medida em que lhe impõe limitações ao exercício de atos existenciais que dependem desse valor, sobretudo porque as parcelas mensalmente descontadas de sua conta – R\$ 1.276,09 (fl. 93) – correspondem a quase a totalidade de seus rendimentos.

Essa conclusão resulta de fato notório, constatado pela experiência comum, nos termos dos artigos 374, inciso I, e 375 do CPC, independentemente, assim, da existência de prova constante dos autos, daí ser considerado como um dano moral *in re ipsa*.

No entanto, o valor da indenização deve ser fixado com razoabilidade e proporcionalidade em relação às circunstâncias, a fim de propiciar à recorrente uma compensação em razão de toda a situação vivida.

Em síntese: “*A quantificação da compensação derivada de dano moral deve levar em consideração o grau da culpa e a capacidade contributiva do ofensor, a extensão do dano suportado pela vítima e a sua participação no fato, de tal sorte a constituir em um valor que sirva de bálsamo para a honra ofendida e de punição ao ofensor, desestimulando-o e a terceiros a ter comportamento idêntico*” (TJSP, **Apelação n. 1018467-27.2021.8.26.0405**; Rel: Des. Paulo Ayrosa; 31ª Câmara de Direito Privado; j: 25/02/2022).

Em casos análogos, esta VII Turma do Núcleo de Justiça 4.0 vem entendendo como razoável o valor de R\$ 5.000,00:

“DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE NEGÓCIO JURÍDICO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO FRAUDULENTO. DESCONTOS INDEVIDOS EM BENEFÍCIO PREVIDENCIÁRIO. REFORMA PARCIAL DA SENTENÇA. I. CASO EM EXAME *Apelação interposta pela autora contra sentença que*

*declarou a inexistência de relação jurídica decorrente de empréstimo consignado fraudulento, determinou restituição simples dos valores descontados e fixou indenização por danos morais. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO Há duas questões em discussão: (i) definir se a restituição dos valores indevidamente descontados deve ocorrer em dobro, nos termos do parágrafo único do art. 42 do Código de Defesa do Consumidor; (ii) verificar se o montante da indenização por danos morais deve ser majorado. III. RAZÕES DE DECIDIR A falsidade da assinatura no contrato foi atestada por laudo pericial grafotécnico, tornando incontroversa a fraude. A responsabilidade da instituição financeira é objetiva, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor. Conforme o Tema 929 do Superior Tribunal de Justiça, a restituição em dobro do indébito é cabível quando a cobrança indevida consubstanciar conduta contrária à boa-fé objetiva, aplicando-se às cobranças posteriores a 30 de março de 2021. A cobrança com base em documento nulo por falsificação configura grave negligência, sendo a fraude de terceiro risco inerente à atividade bancária. A indenização de R\$ 3.000,00 mostra-se insuficiente. A privação de verba alimentar por meses em razão de fraude, sofrida por pessoa idosa e pensionista, configura dano moral in re ipsa. A majoração para R\$ 5.000,00 atende aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade e à dupla finalidade de compensar a vítima e impor sanção pedagógica. IV. DISPOSITIVO E TESE Apelação provida parcialmente.” (TJSP; **Apelação Cível 1002211-03.2024.8.26.0664**; Relator (a): Gustavo Santini Teodoro; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau - Turma VII (Direito Privado 2); Foro de Votuporanga - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/12/2025; Data de Registro: 18/12/2025) (destaquei).*

*“APELAÇÃO CÍVEL. RELAÇÃO DE CONSUMO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. FRAUDE BANCÁRIA. GOLPE DE ENGENHARIA SOCIAL. VÍTIMA IDOSA E ENFERMA (HIPERVULNERABILIDADE). Preliminar de ilegitimidade passiva rejeitada. Responsabilidade objetiva da instituição financeira (súmulas 297 e 479 do STJ). Fortuito interno caracterizado. Falha no dever de segurança e monitoramento. Transações bancárias substancialmente atípicas e alheias ao perfil de consumo da correntista não bloqueadas pelo sistema antifraude. Culpa exclusiva da vítima afastada. Dano moral in re ipsa. Manutenção do quantum indenizatório arbitrado em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais). Reforma parcial da sentença quanto aos consectários legais (correção monetária e juros de mora) para aplicação exclusiva da taxa SELIC a partir da vigência da Lei nº 14.905/2024 (30/08/2024). RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.” (TJSP; **Apelação Cível 1084164-32.2024.8.26.0100**; Relator (a): Fabiana Calil Canfour de*

Almeida; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau - Turma VII (Direito Privado 2); Foro Central Cível - 41ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/12/2025; Data de Registro: 18/12/2025) (destaquei).

“APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO NÃO CONTRATADO. CONTRATAÇÃO ELETRÔNICA NÃO COMPROVADA. INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. REPETIÇÃO DO INDÉBITO EM DOBRO. QUANTUM INDENIZATÓRIO. RECURSOS DESPROVIDOS. 1. A instituição financeira que efetua descontos consignados em conta bancária sem comprovar satisfatoriamente a existência de contrato deve responder pelos danos causados ao consumidor, aplicando-se a responsabilidade objetiva prevista no Código de Defesa do Consumidor. 2. A mera alegação de contratação eletrônica através de canais digitais não se mostra suficiente para afastar a responsabilidade da instituição financeira quando ausentes elementos probatórios robustos que comprovem a anuência do consumidor. 3. Os descontos indevidos em benefício previdenciário, verba de natureza alimentar, caracterizam dano moral indenizável, especialmente quando comprometem a subsistência do aposentado de baixa renda. 4. O valor indenizatório fixado em R\$ 5.000,00 observa os critérios de proporcionalidade e razoabilidade, não comportando majoração nem redução.” (TJSP; Apelação Cível 1003744-41.2025.8.26.0541; Relator (a): JOAO JOSE CUSTODIO DA SILVEIRA; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau - Turma VII (Direito Privado 2); Foro de Santa Fé do Sul - 3ª Vara; Data do Julgamento: 18/12/2025; Data de Registro: 18/12/2025) (destaquei).

Assim, fica a parte ré condenada ao pagamento de R\$ 5.000,00, a título de dano moral.

Os juros de mora incidem a partir da data da citação e a correção monetária incide somente a partir da data deste arbitramento (Súmula 362 do STJ). Os juros de mora não podem corresponder a SELIC integral (Tema Repetitivo 1.368 do C. STJ), pois esta inclui correção monetária; portanto, deve-se aplicar, como juros moratórios, entre a data da citação e a data do arbitramento, a taxa SELIC deduzida do IPCA. A partir do arbitramento (já na vigência da Lei nº 14.905/2024), passa a incidir correção monetária pelo IPCA e juros de mora pela SELIC deduzida do IPCA.

Do exposto, **VOTO** por **DAR PROVIMENTO**, para julgar procedente o pedido de reparação por dano moral, fixada em R\$ 5.000,00, nos termos acima debatidos.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Diante do resultado fica afastada a sucumbência recíproca, por isso condeno o réu ao pagamento integral das custas processuais e dos honorários advocatícios, estes fixados em 15% sobre o valor da condenação, nos termos do artigo 85, § 2º, do CPC.

Anote-se que o fato de o montante ora arbitrado ser inferior ao pleiteado na inicial não implica sucumbência recíproca, na forma sedimentada pela Súmula 326 do STJ.

Atentem as partes que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes, dará ensejo à imposição da multa prevista no artigo 1026, § 2º, do CPC.

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim, nos termos das Súmulas nº 211 do Superior Tribunal de Justiça e nº 282 do Supremo Tribunal Federal.

MARCIA REZENDE BARBOSA DE OLIVEIRA
Relatora