



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000057296**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001211-32.2025.8.26.0405, da Comarca de Osasco, em que é apelante SEBASTIAO JOSE MOREIRA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO BRADESCO S/A.

**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 sem voto), MARCO PELEGRINI E ALEXANDRE DAVID MALFATTI.

São Paulo, 5 de fevereiro de 2026.

**CASTRO FIGLIOLIA**

**relator**

Assinatura Eletrônica

**VOTO N° 42520**

**APEL. N° 1001211-32.2025.8.26.0405**

**COMARCA: OSASCO**

**JUÍZA: MÁRCIA DE MELLO ALCOFORADO HERRERO**

**APTE.: SEBASTIÃO JOSÉ MOREIRA**

**APDO.: BANCO BRADESCO S/A**

**APELAÇÃO - AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS JULGADA IMPROCEDENTE.**

**EMPRÉSTIMO PESSOAL** – contrato de empréstimo indevidamente elaborado em nome do apelante – manipulação de dados - responsabilidade objetiva – art. 14 do CDC – apelado que sequer apresentou o contrato em discussão – imperativa a declaração de inexigibilidade do débito – valores indevidamente descontados que devem ser devolvidos.

**REPETIÇÃO DO INDÉBITO** – condenação do apelado na restituição dos valores indevidamente descontados junto ao benefício previdenciário do apelante de forma simples.

**DANO MORAL – OCORRÊNCIA** – perturbação ao estado de espírito do apelante que se mostrou ocorrida – situação que extrapola o mero aborrecimento – indenização fixada não no valor pleiteado (R\$30.360,00), mas em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) – valor adequado às circunstâncias do fato, proporcional ao dano e com observância ao caráter educativo-punitivo que compõe a indenização na hipótese.

**Resultado: sentença reformada – recurso parcialmente provido.**

Vistos.

A ação foi assim relatada: “SEBASTIÃO JOSE MOREIRA ajuizou ação em face de BANCO BRADESCO S.A. afirmando, em síntese, que é correntista do réu e em 25/10/2024 recebeu ligação em seu celular de uma pessoa que dizia ser funcionário do réu, perguntando-lhe se havia perdido seu cartão do banco, tendo negado a perda. Então, o dito funcionário do banco lhe informou que haviam realizado um empréstimo em seu nome no valor de R\$ 17.000,00 e que iriam auxiliá-lo para fazer a devolução do valor. A ligação foi transferida para uma mulher que disse o auxiliaria para efetuar a devolução do valor do empréstimo realizado na sua conta, sendo que tal devolução ocorreria através de PIX. Sob a orientação de Marcela, foram realizadas duas transferências PIX, sendo uma em nome de Aline, no valor de R\$ 8.996,67, e momentos depois, outra em nome de Johnatan, no valor de R\$ 9.299,09 – confirmou ambas as operações através da senha do aplicativo do banco, sempre cumprindo a orientação daquela que acreditava ser funcionária do banco. Que a suposta funcionária disse que entraria em contato novamente no dia seguinte e não o fez. Tentou contato mas não mais o atenderam. Percebeu se tratar de um possível golpe. Informa que o empréstimo transacionado sob fraude foi de R\$ 17.584,82, e constam duas devoluções PIX, nos valores de R\$ 8.996,67 e R\$ 328,24, que se encontram disponíveis na conta, sem serem utilizados pelo autor. No dia 27/10/2024 lavrou Boletim de Ocorrência junto à autoridade policial. No dia 28/10/2024 compareceu na agência, apresentou o B.O. à gerência e solicitou a devolução do valor em sua conta. Postulou gratuidade judicial, inversão do ônus da prova e tutela de urgência consistente na suspensão dos descontos mensais de empréstimo pessoal referente ao contrato n.º 513315652. Ao final, requereu a confirmação da tutela antecipada, declarando-se a inexistência de débito, e repetição do indébito, com a devolução em dobro de todos os valores descontados, bem como reparação por danos morais de R\$ 30.360,00. Documentos às fls. 27/38. Justiça gratuita deferida e tutela antecipada indeferida, fls. 39/40. Com a citação (fl. 48), veio contestação (fls. 49/63). No mérito, o réu alegou

*impossibilidade de condenação do Banco Bradesco por ausência de culpa. Aponta culpa exclusiva da vítima. Que identificada a contestação do cliente, foi acionado o banco favorecido, mas somente foram devolvidos valores parciais em virtude de ausência de saldo integral. Aponta a regularidade das transações realizadas perante o banco, autorizadas por senha pessoal, e que todas as compras contestadas ocorreram antes da solicitação de cancelamento do Internet Banking. Sem dano moral a indenizar. Postulou improcedência. Documentos às fls. 64/97. Réplica às fls. 104/111. Manifestação somente pela parte autora acerca de especificação de provas, informando não haver outras provas, fls. 115/116.”.*

A ação foi julgada improcedente (fls. 118/121). Em razão da sucumbência, o autor foi condenado no pagamento de custas, despesas processuais e honorários advocatícios, fixados em 10% do valor da causa, observada a gratuidade judicial concedida a ele.

Inconformado, o autor interpôs apelação (fls. 124/137). Sustentou que o apelado não apresentou o contrato de nº 513315652, apontado de forma fraudulenta em seu benefício previdenciário. Aduziu pela responsabilidade objetiva. Requereu a reforma da r. sentença para o fim de se declarar a nulidade e a inexigibilidade do contrato, para a condenação do apelado na devolução, em dobro, dos valores descontados, bem como no pagamento de indenização por danos morais, no valor de R\$30.360,00. Pugnou pelo provimento do recurso para as referidas finalidades.

Em resposta (fls. 153/158) o réu basicamente requereu o desprovimento do recurso.

Não houve oposição ao julgamento em sessão virtual.

É a síntese necessária.

O recurso foi interposto no prazo. As custas não foram recolhidas, uma vez que o apelante é beneficiário da gratuidade judicial. Desse modo, comporta conhecimento.

De início, anote-se que não houve qualquer pedido para devolução das transferências realizadas por terceiros fraudadores. O apelante requereu a declaração de nulidade e inexigibilidade do contrato de nº 513315652, no valor de R\$17.584,02 (fls. 45/47), apontado junto ao benefício previdenciário que

percebe.

Registre-se ainda que as transferências bancárias impugnadas diretamente junto ao apelado foram devolvidas.

No mais, o apelado, em contestação (fls. 49/63), sustentou de forma genérica que sua conduta foi lícita. Disse mais que o evento se deu por culpa exclusiva do apelante e dos terceiros fraudadores. Não produziu prova a respeito.

A despeito de a relação entre as partes ser de consumo, bem como verossímil a versão inicial e patente a hipossuficiência do apelante, desnecessária a inversão do ônus da prova, uma vez que cumpria ao apelado demonstrar o fato impeditivo do direito da parte contrária. Em outro dizer, estava obrigado a comprovar o fato que alegou – que a hipótese foi de culpa exclusiva do apelante ou de terceiros fraudadores. Se assim se desse, não haveria devolução de valores.

O apelante deu ensejo ao golpe que sofreu, mas não de forma exclusiva. O apelado contribui para o desfecho do golpe. Sem a responsabilidade exclusiva, não se tem isenção, por conta do disposto no art. 14, § 3º do CDC.

Não se invoque ainda fato de terceiro para o fim de se isentar o apelado de responsabilidade pelo evento.

Cediço que apesar de certa discussão no início, pacificou-se o entendimento de que o fato de terceiro apto a afastar a responsabilidade deve equiparar-se ao caso fortuito externo, isto é, aquele impossível de ser previsto, evitado e que não se liga à atividade do prestador de serviço. No caso dos autos, trata-se de caso fortuito interno, o qual decorre do risco do negócio desempenhado pelo apelado.

Sobre o tema, a Súmula 479 do STJ de seguinte redação: “*As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias*”.

Em verdade, no caso dos autos, a responsabilidade da instituição financeira não é exclusivamente objetiva – inerente às relações de consumo. A atuação do apelado no cumprimento de suas obrigações contratuais foi consideravelmente falha, na medida em que possibilitou a atuação dos fraudadores.

Com efeito, as transações questionadas não guardavam qualquer semelhança com o perfil do apelante. Por isso, a efetivação demandava cautela adicional do apelado. Se houvesse um controle mínimo, o golpe não se perpetraria.

Anote-se que o apelado devolveu, administrativamente, as transferências bancárias realizadas por terceiros fraudadores. Houve claro desvio do perfil do consumidor. O apelado deveria utilizar de suas regras de segurança para que o empréstimo fosse aprovado, observando a movimentação da conta bancária do apelante – idoso e analfabeto.

Portanto, o contrato em questão deve ser invalidado, decorrendo daí sua inexigibilidade.

A devolução dos valores descontados do benefício previdenciário do apelante deve ser simples. O apelado também foi vítima e podia fazer os descontos, enquanto não invalidado o contrato.

O dano moral se configurou. Não se pode tratar o ocorrido como mero dissabor.

O apelante – pessoa simples, de idade avançada – enfrentou descontos mensais indevidos no benefício previdenciário, referente a empréstimo fraudulento. Ademais, teve contrato forjado em seu nome. O apelado poderia ter evitado tais situações.

A falha na prestação do serviço, tal como verificada, enseja constrangimento à esfera moral do consumidor. Os sentimentos de angústia, impotência e desrespeito sofridos pelo apelado são inequívocos – houve violação à paz de espírito do apelante que se trata de bem da personalidade.

A indenização por danos morais tem caráter compensatório e preventivo, devendo observar os princípios da razoabilidade e proporcionalidade. O "quantum debeatur" deve ser fixado de forma prudente, condizente com as circunstâncias do caso concreto. É importante se evitar a exorbitância, para não se permitir o surgimento de enriquecimento indevido. De outra banda, o valor não pode ser irrisório, de modo a não indenizar e a incentivar reincidência. Houve claro desvio de perfil do consumidor.

No caso presente, considerados os aspectos referidos, fixa-se a indenização por danos morais não no demasiado valor pleiteado ( R\$30.360,00),

mas em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais). A quantia não implica enriquecimento sem causa, bem como traz inserido o mencionado caráter educativo-punitivo que deve permear a indenização na espécie, cujo escopo é o de compelir o prestador de serviços a tomar mais cautela no desenvolvimento de suas atividades. Tal caráter já foi combatido por alguns, mas acabou por prevalecer na jurisprudência como um dos parâmetros considerados na estipulação do valor da indenização

Em suma, pelos motivos alinhavados, reforma-se a r. sentença, para ser julgada procedente em parte a ação – a procedência é parcial porque a pretensão indenizatória não foi atendida na integralidade e porque não se aplica a dobra aos valores a serem devolvidos. Declara-se a nulidade e inexigibilidade do contrato de nº 513315652. Os valores descontados a título de amortização serão devolvidos de forma simples, corrigidos desde a data de cada desconto. O apelado fica condenado, ainda, no pagamento de indenização por danos morais, no valor de R\$ 5.000,00. A indenização deverá ser atualizada a partir da data da publicação do acórdão (Súmula 362 do STJ).

Há incidência de juros de mora, contados de forma simples a partir da data da citação – a relação entre as partes, em termos gerais, é contratual.

Consigne-se que a partir de 28/08/2024, a correção será pelo IPCA e os juros moratórios corresponderão à taxa SELIC deduzido o referido índice, conforme artigos 389 e 406 do Código Civil, alterados pela Lei nº 14.905/2024. Trata-se do entendimento pacificado pelo STJ a respeito do tema, explicitado no REsp 1.795.982. Em relação aos juros, a mesma taxa deverá ser observada em período anterior à referida alteração legislativa, em consonância ao TEMA 1368 do STJ: “*O art. 406 do Código Civil de 2002, antes da entrada em vigor da Lei nº 14.905/2024, deve ser interpretado no sentido de que é a SELIC a taxa de juros de mora aplicável às dívidas de natureza civil, por ser esta a taxa em vigor para a atualização monetária e a mora no pagamento de impostos devidos à Fazenda Nacional*”.

Cabível a compensação entre créditos e débitos de lado a lado, o que independe de requerimento, porque decorre de lei (art. 368 do Código Civil). Se algum dos valores objeto da fraude comprovadamente remanesceu em conta do apelante, será compensado, quando da liquidação.

A não fixação da indenização por dano moral no valor



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

pretendido não leva à partição dos encargos sucumbenciais, na linha do disposto na Súmula 326 do STJ, ainda em vigor. Assim, o apelado arcará com a integralidade das custas, despesas processuais e honorários advocatícios devidos ao procurador contrário. A verba é fixada em 12% do valor atualizado da condenação – o valor da indenização somado ao valor a ser devolvido – e do valor igualmente atualizado do negócio invalidado, forte no art. 85, § 2º do Código de Processo Civil. Considerada a base de cálculo, trata-se de montante que remunera condignamente a atividade profissional desenvolvida nos autos.

Nesses moldes, **dá-se parcial provimento ao recurso.**

**CASTRO FIGLIOLIA**

Relator