



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000243104**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001452-85.2025.8.26.0411, da Comarca de Pacaembu, em que é apelante BANCO BRADESCO S.A., é apelado GILBERTO LEVINO DE MELO (ASSISTÊNCIA JUDICIÁRIA).

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 19ª Câmara de Direito Privado 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 RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI (Presidente) E CLÁUDIA GRIECO TABOSA PESSOA.

São Paulo, 20 de março de 2026.

**JOÃO CAMILLO DE ALMEIDA PRADO COSTA**

**Relator**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**APELAÇÃO N. 1001452-85.2025.8.26.0411**

**COMARCA: PACAEMBU**

**JUIZ DE 1ª INSTÂNCIA: RODRIGO ANTONIO MENEGATTI**

**APELANTE: BANCO BRADESCO S/A**

**APELADO: GILBERTO LIVINO DE MELO**

RESPONSABILIDADE CIVIL. Ação declaratória e indenizatória. Autor que não reconhece as operações financeiras realizadas em sua conta corrente. Relação de consumo evidenciada. Aplicabilidade ao caso da inversão do ônus probatório. Empréstimos e transferências que destoaram em muito do perfil de consumo do correntista. Falha na segurança do serviço disponibilizado ao consumidor. Banco que não identificou nem impediu a concretização das operações fraudulentas, como é rotineiro em serviços desta natureza [em que se procede comumente a bloqueio preventivo da conta]. Inexigibilidade dos débitos reconhecida. Fatos que acarretaram sérios transtornos ao autor, haja vista ter sido surpreendido com diversas operações indevidas, de valores expressivos, em sua conta corrente. Danos morais configurados. Indenização arbitrada na sentença em R\$ 5.000,00, que se preserva. Juros de mora corretamente fixados desde a data do evento danoso, por se tratar de responsabilidade civil extracontratual [não houve válida celebração dos ajustes]. Pedido inicial julgado parcialmente procedente. Sentença mantida. Recurso desprovido.

**Voto n. 58378.**

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 182/194, de relatório adotado, que, em ação declaratória e de reparação de danos, julgou parcialmente procedente o pedido inicial.

Sustenta o recorrente, em síntese, que não mede esforços para a proteção de seus clientes, adotando sistemas de segurança baseados em critérios objetivos como senha, token e demais credenciais de uso exclusivo do consumidor, inexistindo obrigação contratual ou legal de identificar transações realizadas fora do perfil habitual de consumo. Aduz que os valores foram transferidos a terceiros fraudadores, estranhos à relação contratual, razão pela qual o feito deveria ter sido extinto sem resolução do mérito, por ilegitimidade passiva, nos termos do art. 485, VI, do CPC. Assevera que o próprio consumidor, de forma voluntária, seguiu orientações de desconhecidos e forneceu suas senhas, configurando sua culpa exclusiva ou de terceiros, ou, no mínimo, culpa concorrente, atraindo a excludente de responsabilidade prevista no art. 14, § 3º, II, do CDC, sendo inaplicável, no caso, a Súmula 479 do STJ. Discorre que a comunicação ao banco ocorreu apenas após a consumação integral das operações fraudulentas, quando já não havia possibilidade de bloqueio ou reversão das transações, inexistindo qualquer ato ilícito praticado pela instituição financeira. Defende a improcedência dos pedidos de



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

indenização por danos materiais e morais, uma vez que eventual repetição deve ser buscada contra os verdadeiros beneficiários das transferências. Postula que seja reformada a sentença para reconhecer sua ilegitimidade passiva ou julgar improcedente o pedido inicial, ou, subsidiariamente, reduzir o valor arbitrado a título de indenização, bem como afastar a incidência dos juros de mora desde o evento danoso, fixando-os a partir da prolação da sentença.

O recurso é tempestivo, foi preparado e respondido.

**É o relatório.**

Versam os autos sobre ação declaratória cumulada com reparação de danos, fundamentado o pedido inicial na alegação do autor de que, idoso e com pouco conhecimento tecnológico, foi vítima de golpe no dia 12/06/2025, após receber ligação de suposto preposto do banco informando a realização de empréstimo indevido, ocasião em que, induzido a erro, forneceu dados pessoais. Aduziu que, na mesma data, foram contratados dois empréstimos pessoais em seu nome, nos valores de R\$ 11.080,02 e R\$ 2.900,00, cujos montantes, juntamente com R\$ 4.102,54 existentes em sua conta corrente, foram imediatamente transferidos a terceiros desconhecidos. Salientou que as transações realizadas destoam completamente do seu perfil de consumo, por se tratar de consumidor idoso que não costuma realizar operações dessa natureza, configurando falha na prestação do serviço bancário e ausência de mecanismos de segurança eficazes, o que atrai a responsabilidade objetiva da instituição financeira, nos termos do Código de Defesa do Consumidor e da Súmula 479, do STJ. Asseverou que não houve culpa exclusiva sua ou de terceiros, destacando que o banco deveria ter identificado e bloqueado as movimentações atípicas. Pleiteou a declaração de nulidade dos contratos de empréstimo, a restituição do valor subtraído de sua conta corrente e a condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais no importe de R\$ 15.000,00.

E a r. sentença de fls. 182/194 julgou parcialmente procedente o pedido inicial para “declarar a nulidade dos contratos de empréstimo pessoais sob nº 3605593 no valor de R\$ 11.080,02 e o de nº 3660666 no valor de R\$ 2.900,00, promovendo-se o cancelamento dos mesmos e tornando definitiva a tutela anteriormente concedida; condenar o requerido, a restituir o valor de R\$ 4.102,54 (quatro mil cento e dois reais e cinquenta e quatro centavos), referente aos valores que se encontravam disponibilizados na conta do autor e foram transferidos para terceiro, bem como os valores descontados à título de parcelas referente aos contratos de empréstimos pessoais; condenar o réu ao pagamento de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), a título de danos morais, com correção monetária a partir da data da sentença (Súmula nº 362/STJ) e juros de mora desde o evento danoso (súmula 54/STJ)”.

Nego provimento ao recurso.

De início, rejeito a preliminar em que suscita o réu sua ilegitimidade para figurar no polo passivo da relação processual, uma vez que, tendo o autor a ele atribuído o defeito na prestação do serviço, pela falta de segurança em identificar as operações fraudulentas efetivadas em sua conta corrente, dúvida não paira acerca da legitimidade passiva *ad causam* do Banco Bradesco.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Superada esta questão, cuidando-se aqui de relação jurídica típica de consumo e verificada a hipossuficiência do consumidor, assim como a verossimilhança de suas alegações, consoante se infere de modo cristalino do exame da prova documental constante dos autos, justifica-se no caso a inversão do ônus probatório, razão pela qual, impugnadas as operações financeiras pelo cliente do banco, positiva-se a responsabilidade objetiva do fornecedor do serviço, que somente poderá ser elidida nas hipóteses a que alude o § 3º, do artigo 14, do Código de Defesa do Consumidor, não verificadas na espécie.

Ora, em que pesem as alegações do réu no sentido de que as operações impugnadas pelo autor são legítimas, porque realizadas mediante utilização de senha pessoal, fato é que, consoante se deduz do exame dos autos, as questionadas operações financeiras estavam completamente divorciadas do perfil de consumo da parte ativa (fls. 97/105), dúvida não remanescendo na espécie de que não agiu o réu com eficiência hábil para identificar prontamente que as operações possuíam nítido aspecto de fraude [empréstimos e transferências], o que é comum em serviços desta natureza, sendo certo, ademais, que não demonstrou o banco nos autos a forma como os empréstimos foram contraídos, nem quais foram os mecanismos de segurança adotados por ocasião da formalização dos ajustes.

Tem-se, portanto, como indisputável a negligência do banco em propiciar a segurança adequada aos usuários dos seus serviços, razão pela qual, à falta de prova da verificação de culpa exclusiva do autor, caso fortuito ou força maior, descabida a alegação de configuração de excludente de responsabilidade civil, nos termos do artigo 14, § 3º, do Código de Defesa do Consumidor.

Neste sentido há precedentes desta Corte:

“Dano moral e material. Relação de consumo. Transações impugnadas no cartão de crédito. O risco da atividade deve ser suportado pelo fornecedor, artigo 14 do CDC. Contexto probatório que autoriza o reconhecimento da responsabilidade civil do fornecedor. Danos morais configurados. Valor da indenização mantido. Art. 252 do Regimento Interno deste E. Tribunal. Majoração dos honorários, nos termos do artigo 85, §11º, do NCP. Recurso desprovido.” (Apel. n. 1072144-87.2016.8.26.0100, Rel. Des. Luis Carlos de Barros, j. 26-06-2017).

“Apelação - Ação declaratória de inexistência de relação jurídica cumulada com repetição de indébito e condenação em pagamento Movimentações financeiras indevidas, verificadas junto à conta corrente do requerente, e ao seu cartão de crédito - Responsabilidade objetiva do banco requerido pelos serviços prestados - Dano material configurado - Reconhecido o direito à reparação - Necessidade, no entanto, de observação dos valores já ressarcidos pela instituição financeira - Sentença reformada em parte - Recurso parcialmente provido.” (Apel. n. 1035998-81.2015.8.26.0100, Rel. Des. Ademir Benedito, j. 18-04-2016).

Com efeito, incumbia ao fornecedor a produção de prova de que não houve falha de segurança na prestação do serviço e de que resultou caracterizada culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, mas é preciso reconhecer que deste encargo não se



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

desvencilhou o réu, de modo que inarredável então sua responsabilidade pelos danos resultantes da falha na prestação do serviço.

Logo, de rigor era mesmo a declaração da inexigibilidade das operações contestadas [empréstimos e transferências], com a ordem de suspensão da cobrança das parcelas dos empréstimos e a condenação do banco a restituir os valores subtraídos da conta da parte ativa.

Por fim, indisputável o reconhecimento de que a situação a que se sujeitou o autor, somada à recusa do réu em admitir o defeito na prestação do seu serviço, causaram evidentes constrangimento e angústia ao consumidor, dúvida não remanescendo acerca da configuração dos danos morais indenizáveis.

Aliás, não estando configurada hipótese de culpa exclusiva da vítima e estando patenteada a caracterização dos danos morais, bem é de ver que, considerado o critério de que a indenização não deve prestar-se ao enriquecimento ilícito, mas considerando o aspecto inibitório da condenação ora enfocada, em relação ao autor do ilícito, a fim de que invista na qualificação de seus prepostos e de sua tecnologia, de sorte a aprimorar seus procedimentos, não há se olvidar, de outra parte, do caráter compensatório da reparação, de molde a possibilitar sentimento que se preste ao menos a mitigar o constrangimento experimentado pelo lesado.

E reputo razoável a manutenção da indenização arbitrada na sentença em R\$ 5.000,00, pois tal importe, consoante parâmetros orientadores desta 19ª Câmara de Direito Privado, expressa justa indenização aos contratados impostos à autora, mesmo porque “a indenização por dano moral deve atender a uma relação de proporcionalidade, não podendo ser insignificante a ponto de não cumprir com sua função penalizante, nem ser excessiva a ponto de desbordar da razão compensatória para a qual foi predisposta.” (STJ, REsp 318379-MG, Rel. Min. Nancy Andrichi, j. 20/09/01).

Por fim, no que tange aos juros legais de mora incidentes sobre a indenização por danos morais, não vingam a inconformidade manifestada pelo banco, porque devem mesmo ser computados desde a data do ato ilícito, já que, em relação aos débitos questionados, cuida-se de responsabilidade civil extracontratual (Súmula n. 54, do STJ).

A r. sentença está correta e não merece reparos. Elevo os honorários devidos pelo réu ao advogado do autor (CPC, artigo 85, § 11), para R\$ 1.500,00.

Ante o exposto, voto por negar provimento ao recurso.

**JOÃO CAMILLO DE ALMEIDA PRADO COSTA**  
**Desembargador Relator**  
**(assinatura eletrônica)**