



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000045412**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001479-30.2025.8.26.0456, da Comarca de Pirapozinho, em que é apelante/apelado BANCO BRADESCO S/A, é apelada/apelante FRANCISCA GONÇALVES PEREIRA (JUSTIÇA GRATUITA).

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

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ACHILE ALESINA (Presidente sem voto), ROSANA SANTISO E DIMITRIOS ZARVOS VARELLIS.

São Paulo, 4 de fevereiro de 2026.

**LÉA DUARTE**  
**Relatora**  
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Recurso nº: 1001479-30.2025.8.26.0456  
Apelante/Apelado: Banco Bradesco S/A  
Apelado/Apelante: Francisca Gonçalves Pereira  
Foro e vara de origem: Foro de Pirapozinho/1ª Vara Judicial

Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR E PROCESSUAL CIVIL. APELAÇÕES CÍVEIS. FRAUDE BANCÁRIA. LIGAÇÃO TELEFÔNICA COM FALSO PREPOSTO. TRANSAÇÕES E COMPRAS ATÍPICAS. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. INEXIGIBILIDADE DO DÉBITO. RESTITUIÇÃO EM DOBRO. DANO MORAL MAJORADO. RECURSO DO BANCO DESPROVIDO. RECURSO DA AUTORA PROVIDO.

**I. CASO EM EXAME**

1. Apelações contra sentença que declarou inexigível débito de R\$ 5.289,59 decorrente de fraude e fixou indenização por danos morais em R\$ 5.000,00, em ação proposta por consumidora vítima de golpe telefônico que gerou compras fraudulentas em seu cartão.

**II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO**

2. Há três questões: (i) se o banco comprovou a regularidade das transações; (ii) se é cabível restituição em dobro; e (iii) se o valor dos danos morais deve ser majorado.

**III. RAZÕES DE DECIDIR**

3. A gravação telefônica apresentada na inicial comprova que houve vazamento prévio de dados da consumidora que permitiu a realização do golpe, a caracterizar falha na prestação do serviço.

4. O banco não comprovou a regularidade das transações, pois não apresenta elementos técnicos mínimos (IP, geolocalização, autenticações), nem afasta a verossimilhança da narrativa da autora, descumprindo o ônus do art. 14, §3º, do CDC.

5. Reconhecida a inexistência da contratação válida, impõe-se a restituição em dobro dos valores pagos indevidamente, nos termos do art. 42, parágrafo único, do CDC e da modulação do EREsp 1.413.542/RS.

6. O dano moral é configurado pela fraude, pelos transtornos e pela perda do tempo produtivo da consumidora, devendo ser majorado de R\$ 5.000,00 para R\$ 6.000,00, valor razoável e proporcional às circunstâncias.

**IV. DISPOSITIVO E TESE**

7. Recurso do banco desprovido; recurso da autora provido para condenar o requerido a restituir em dobro todos os valores que foram indevidamente descontados da conta bancária da autora, bem como majorar a indenização por danos morais para o valor de R\$ 6.000,00.

*Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 14 e 42, parágrafo único; CC, arts. 186 e 927; Súmula 479/STJ.*

*Jurisprudência relevante citada: STJ, REsp 2.052.228/DF; STJ, EREsp 1.413.542/RS.*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Cuida-se de ação de conhecimento proposta por Francisca Gonçalves Pereira contra Banco Bradesco S/A aduzindo, em suma, que, no dia 15 de janeiro do corrente ano, recebeu uma ligação telefônica oriunda do nº (18) 3269-1733, mesmo número da agência Bradesco de Pirapozinho, onde mantém conta corrente, cujo interlocutor, identificando-se como preposto do requerido, informou uma tentativa de acesso indevido na conta de titularidade da autora, bem como a realização de empréstimos consignados, e, para efetivar o cancelamento da operação, deveria submeter-se a procedimento de atendimento remoto e, no dia seguinte, comparecer na agência no dia seguinte. O atendente orientou a requerente acerca dos processos adequados para regularização da conta bancária, todavia, ao comparecer na agência, foi informada de que caíra em um golpe. No mês subsequente, percebeu que os criminosos realizaram compras com seu cartão de crédito, na monta de R\$ 5.289,59. Nestes termos, alegando falha na prestação do serviço, pois os falsários teriam conhecimento de todos os seus dados sensíveis e também porque o valor da compra destoaria de seu perfil médio de consumo, requer a declaração de inexigibilidade do débito, assim como a condenação do réu no pagamento de compensação por danos morais.

Foi proferida sentença a fls. 189/200 julgando parcialmente procedente o pedidos iniciais a fim de declarar inexigível o débito de R\$ 5.289,59, oriundo das compras realizadas no dia 15/01/2025 com utilização do cartão de crédito da autora (Cartão nº 4066 XXXX XXXX 7428), determinando sua imediata exclusão da fatura, bem como para condenar o requerido ao pagamento da importância de R\$ 5.000,00 a título de compensação por danos morais.

O requerido interpôs Apelação pleiteando a reforma da sentença para que os pedidos iniciais sejam integralmente rejeitados, sob o argumento de que não houve nenhuma falha de segurança e que a transação foi realizada mediante login e senha da autora no aplicativo do banco (fls. 207/227).

A autora interpôs Apelação pleiteando a reforma da sentença para que seja majorada a indenização por danos morais para R\$10.000,00 e para que o requerido seja condenado a restituir em dobro os valores indevidamente descontados (fls. 238/246).

**É o relatório.**

Conforme demonstrado pela autora através da gravação de fls. 3, ela recebeu ligação e confirmação de dados pelo interlocutor em seu telefone antes da ocorrência da fraude, o que sugere que seus dados já haviam sido comprometidos, a caracterizar a falha na segurança dos serviços bancários, nos termos do art. 14 do CDC.

Cabia ao banco réu adotar medidas adicionais de segurança para garantir o sigilo das informações da consumidora. Bem como verificar a autenticidade das operações, especialmente considerando o valor expressivo e atípico das transações (que deveriam ter levantado fundada suspeita de fraude nos “avançados” sistemas bancários de segurança).

O art. 6º, VI, do CDC assegura ao consumidor "a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos", enquanto o art. 14, § 3º, do mesmo diploma legal estabelece que o fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar "que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste" ou "a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro". No caso, o requerido não comprovou nenhuma dessas excludentes, ao contrário, as evidências apontam para uma falha na prestação do serviço, caracterizada pela ausência de mecanismos eficientes de segurança e monitoramento de transações atípicas.

Ademais, o art. 39, IV, do CDC veda ao fornecedor de produtos ou serviços "prevaler-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços", o que reforça a necessidade de proteção especial à autora, pessoa idosa e, portanto, hipervulnerável.

Nesse sentido, já vem decidindo o STJ:

“CONSUMIDOR. PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITOS. DEVER DE SEGURANÇA. FRAUDE PERPETRADA POR TERCEIRO. CONTRATAÇÃO DE MÚTUO. MOVIMENTAÇÕES ATÍPICAS E ALHEIAS AO PADRÃO DE CONSUMO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO. 1. Ação declaratória de inexistência de débitos, ajuizada em 14/8/2020, da qual foi extraído o presente recurso especial, interposto em 21/6/2022 e concluso ao gabinete em 17/2/2023. 2. O propósito recursal consiste em decidir (I) se a instituição financeira responde objetivamente por falha na prestação de serviços bancários, consistente na contratação de empréstimo realizada por estelionatário; e (II) se possui o dever de identificar e impedir movimentações financeiras que destoam do perfil do consumidor. 3. O dever de segurança é noção que abrange tanto a integridade psicofísica do consumidor, quanto sua integridade patrimonial, sendo dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas pelos consumidores, desenvolvendo mecanismos capazes de dificultar fraudes perpetradas por terceiros, independentemente de qualquer ato dos consumidores. 4. A instituição financeira, ao possibilitar a contratação de serviços de maneira facilitada, por intermédio de redes sociais e aplicativos, tem o dever de desenvolver mecanismos de segurança que identifiquem e obstem movimentações que destoam do perfil do consumidor, notadamente em relação a valores, frequência e objeto. 5. Como consequência, a ausência de procedimentos de verificação e aprovação para transações atípicas e que aparentam ilegalidade corresponde a defeito na prestação de serviço, capaz de gerar a responsabilidade objetiva por parte da instituição financeira. 6. Entendimento em conformidade com Tema Repetitivo 466/STJ e Súmula 479/STJ: "As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias". 7. Idêntica lógica se aplica à hipótese em que o falsário, passando-se por funcionário da instituição financeira e após ter instruído o consumidor a aumentar o limite de suas transações, contrata mútuo com o banco e, na mesma data, vale-se do alto montante contratado e dos demais valores em conta corrente para quitar obrigações relacionadas, majoritariamente, a débitos fiscais de ente federativo diverso daquele em que domiciliado o consumidor. 8. Na hipótese, inclusive, verifica-se que o consumidor é pessoa idosa (75 anos - imigrante digital), razão pela qual a imputação de responsabilidade há de ser feita sob as luzes do Estatuto do Idoso e da Convenção Interamericana sobre a Proteção dos Direitos Humanos dos Idosos, considerando a sua peculiar situação de consumidor hipervulnerável. 9. Recurso especial conhecido e provido para declarar a inexigibilidade das transações bancárias não reconhecidas pelos consumidores e condenar o



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

recorrido a restituir o montante previamente existente em conta bancária, devidamente atualizado. (REsp n. 2.052.228/DF, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 12/9/2023, DJe de 15/9/2023.)”

Os documentos de fls. 135/136 nada trazem de útil a respeito de como foi feita a transação e sobre quem o fez. Não há identificação de IP, geolocalização ou qualquer outro tipo de mecanismo de autenticação. Ademais, tratam-se de telas sistêmicas, documentos produzidos unilateralmente pelo requerido e podem ser facilmente modificados por ele, da maneira como quiser, de modo que não tem nenhum valor probatório.

Não tendo o requerido provado a regularidade da transação, presume-se verdadeira a alegação da autora de que não foi ela que a efetuou, mas sim um criminoso que teve acesso indevido à sua conta bancária.

Note-se que a atuação de terceiros fraudadores sequer poderia ser considerada excludente de responsabilidade pelo fato de terceiro, vez que tal situação insere-se no âmbito de fortuito interno, posto que ínsito aos riscos da atividade bancária, de acordo com a Súmula nº 479 do STJ.

Vê-se, portanto, que houve uma falha no sistema de segurança bancário, de modo que a autora deve ser ressarcida pelos danos materiais que sofreu, nos termos do art. 14 do CDC e dos arts. 186 e 927 do Código Civil, com correção monetária pelo IPCA desde a data das transferências indevidas, 28/03/2024, e juros de mora pela taxa legal a partir da data da citação, por se tratar de ilícito contratual (Tema Repetitivo nº 685 do STJ).

Assim, está correta a sentença ao reconhecer a inexigibilidade do débito, a qual deve ser mantida.

Por sua vez, assiste razão à autora no que diz respeito aos seus pedidos de restituição em dobro dos valores indevidamente descontados de seu benefício previdenciário.

Isto porque, diante da falha do serviço bancário, afasta-se hipótese de culpa da vítima e/ou de terceiros que o exima de sua responsabilidade, motivos pelos quais se conclui pela violação ao artigo 398, do CC, tendo em vista que o requerido não se dignou em provar a licitude da transação discutida nos autos, o que evidenciaria um negócio jurídico inexistente, pelo que se impõe o dever de reparação do dano, sob o pálio da responsabilidade civil de natureza extracontratual, com consequente fixação dos juros de mora a partir do evento danoso (REsp 1132866 e Súmula 54/STJ).

O art. 42, §ú, do CDC, dispõe que o consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável. Ou seja, demonstrado na relação de consumo o pagamento de cobrança indevida, a restituição do indébito dar-se-á em dobro, ressalvado se o fornecedor provar, no caso concreto, o engano justificável.

A norma analisada não exige culpa, dolo ou má-fé do fornecedor, quando este cobra e recebe valor indevido do consumidor. Ao fornecedor, a imputação que se lhe faz a lei é objetiva, independentemente de culpa ou dolo. Assim, a justificabilidade (ou legitimidade) do engano, para afastar a devolução em dobro, insere-se no domínio da causalidade, e não no domínio da culpabilidade, pois esta se resolve, sem apelo ao elemento

volitivo, pelo prisma da boa-fé objetiva.

Portanto, a requerida deve restituir em dobro os valores pagos a maior após o dia 31/03/2021, de acordo com o art. 42, parágrafo único, do CDC e com a jurisprudência:

"A REPETIÇÃO EM DOBRO, PREVISTA NO PARÁGRAFO ÚNICO DO ART. 42 DO CDC, É CABÍVEL QUANDO A COBRANÇA INDEVIDA CONSUBSTANCIAR CONDUTA CONTRÁRIA À BOA-FÉ OBJETIVA, OU SEJA, DEVE OCORRER INDEPENDENTEMENTE DA NATUREZA DO ELEMENTO VOLITIVO.

(...)

Impõe-se MODULAR OS EFEITOS da presente decisão para que o entendimento aqui fixado – quanto a indébitos não decorrentes de prestação de serviço público – se aplique somente a cobranças realizadas após a data da publicação do presente acórdão."

(STJ - EREsp n. 1.413.542/RS, relatora Ministra Maria Thereza de Assis Moura, relator para acórdão Ministro Herman Benjamin, Corte Especial, julgado em 21/10/2020, DJe de 30/03/2021).

Dessa forma, o caso em debate enseja que o requerido devolva, na forma dobrada, valores que indevidamente tenham sido cobrados da autora.

A autora também faz jus a uma indenização por danos morais, de acordo com o art. 14 do CDC, pois a falha na prestação dos serviços do requerido que permitiu a realização da fraude lhe ocasionou presumível angústia e perda de tempo produtivo ao ter que adotar medidas extrajudiciais e judiciais para resolver o problema.

Contudo, a indenização fixada em R\$ 5.000,00 comporta majoração para melhor se adequar à repercussão do dano causado e aos patamares comumente fixado em semelhantes casos.

O arbitramento do valor da indenização há que ser feito "com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa, ao nível sócio econômico da parte autor e ao porte econômico da ré, orientando-se o juiz pelos critérios sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência, atento à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso."(STJ - Ministro SÁLVIO DE FIGUEIREDO TEIXEIRA, Resp. 248764/MG, 4ª Turma do Superior Tribunal de Justiça, julgado 09/05/2000, DJ 07/8/2000)

Oportuno registrar que também a fixação da indenização por danos morais deve guardar relação com a harmonização dos interesses dos sujeitos da relação de consumo consumidor e fornecedor de forma a concretizar o princípio explicitado no inciso III do artigo 4º do Código de Defesa do Consumidor.

É preciso identificar, dentro da razoabilidade e proporcionalidade, quantia capaz de gerar equilíbrio entre as partes.

E, nessa linha, a partir dos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, deve ser fixada indenização no importe de R\$ 6.000,00. A quantia atenderá as funções compensatória (principal) e inibitória (secundária), concretizando-se o direito básico do consumidor, para neutralizar os efeitos negativos da longa jornada percorrida pela autora e de todos transtornos experimentados. O valor será acrescido de juros de acordo com a taxa legal a partir da data da citação e de correção monetária pelo índice IPCA a partir da data



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

deste julgamento, nos termos dos arts. 389, 404 e 406 do Código Civil, com a nova redação dada pela Lei nº 14.905/2024.

Diante do exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso do requerido e **DOU PROVIMENTO** ao recurso da autora para reformar a sentença, acolher integralmente os pedidos iniciais e:

A) Condenar o requerido a restituir em dobro todos os valores que foram indevidamente descontados da conta bancária da autora para pagamento da fatura referente às transações fraudulentas. O valor será acrescido de juros de acordo com a taxa legal a partir da data da citação e de correção monetária pelo índice IPCA a partir da data de cada desconto indevido;

B) Majorar a indenização por danos morais para o valor de R\$ 6.000,00 (seis mil reais). O valor será acrescido de juros de acordo com a taxa legal a partir da data da citação e de correção monetária pelo índice IPCA a partir da data deste julgamento.

Redistribuo a sucumbência de modo que arcará o requerido integralmente com o pagamento das custas processuais e honorários advocatícios que fixo em 20% do valor da condenação, de acordo com os critérios do art. 85, §2º e 11, do CPC/2015.

A oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes dará ensejo à imposição da multa prevista pelo 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 (Súmulas nº 211 do Superior Tribunal de Justiça e nº 282 do Supremo Tribunal Federal).

**LÉA DUARTE**  
**Relatora**