



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000227123

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001696-12.2025.8.26.0347, da Comarca de Matão, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelado JORGE VENCESLAU DE AQUINO (JUSTIÇA GRATUITA).

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

O julgamento teve a participação dos Desembargadores JAMES SIANO (Presidente sem voto), LUIZ ARCURI E REGIS DE CASTILHO BARBOSA FILHO.

São Paulo, 17 de março de 2026.

FLÁVIO PINELLA HELAEHIL

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação n. 1001696-12.2025.8.26.0347

Apelante: Banco Bradesco S.A.

Apelado: Jorge Venceslau de Aquino

Comarca: Matão

Juiz de 1º Grau: Dr. Eduardo Alexandre Young Abrahão

EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA CUMULADA COM REPETIÇÃO DE INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – FRAUDE BANCÁRIA (“GOLPE DA FALSA CENTRAL”). SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. INSURGÊNCIA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA.

I. Caso em Exame

Ação julgada parcialmente procedente para declarar a quitação de contrato e condenar o banco a devolver em dobro os valores descontados indevidamente, além de indenização por dano moral. O banco recorre alegando culpa exclusiva da vítima, validade dos contratos, ausência de dano moral e não cabimento da repetição do indébito em dobro.

II. Questões em Discussão

(i) responsabilidade do banco por falha na prestação de serviço após ciência de fraude; (ii) validade da repetição do indébito em dobro; (iii) adequação do valor da indenização por dano moral.

III. Razões de Decidir

A responsabilidade do banco é objetiva, nos termos do art. 14 do CDC, pela manutenção de descontos após quitação formal e ausência de recálculo após amortização.

A repetição do indébito em dobro é devida, pois os descontos não têm respaldo contratual válido.

O dano moral é configurado pela continuidade de descontos indevidos sobre benefício previdenciário, mas o valor deve ser reduzido para R\$ 5.000,00, conforme parâmetros usuais.

IV. Dispositivo: Recurso parcialmente provido para reduzir a indenização por danos morais para R\$ 5.000,00.

Legislação Citada:

CDC, art. 14, § 3º, II; art. 42, parágrafo único.

CPC, art. 86, parágrafo único; art. 85, § 11.

Jurisprudência Citada:

TJ-SP, Apelação Cível: 10010920820248260405, Rel. Paulo Sergio Mangerona, j. 21/10/2024.

Vistos.

Adotado o relatório da r. sentença, acrescento que a ação foi julgada parcialmente procedente nos seguintes termos:

“Pelo exposto, julgo parcialmente procedente o pedido para declarar quitado o contato n° 0123511444945, desde 16/10/2024. Condeno o banco a devolver em dobro os valores de parcelas deste contrato, descontadas a partir do benefício previdenciário do requerente, de novembro de 2024 até a efetiva cessação, com atualização monetária e juros moratórios contados de cada desconto indevido.

Em relação ao segundo contrato em vigor (n° correto: 511.444.682 – fls.302-303), o banco deverá proceder ao ajuste do saldo devedor, considerando o pagamento de R\$ 4.647,03, no dia 16/10/2024, e apurar o novo valor das parcelas vencidas a partir de novembro de 2024. O pagamento em excesso, a partir de novembro de 2024, a diferença a mais, deverá igualmente ser restituída ao autor em dobro, com juros moratórios e correção monetária contados de cada desconto, até que aconteça a adequação das parcelas.

Condeno ainda o requerido a pagar indenização por dano moral, no importe de R\$ 10.000,00, com atualização monetária a partir da publicação desta sentença (Súmula 362 do STJ) e juros moratórios contados da citação.

A sucumbência do banco foi expressiva (art. 86, parágrafo único, do CPC), razão pela qual o condeno a arcar com as custas, despesas processuais e honorários advocatícios calculados em 10% do valor atualizado da condenação.”

Recorre o banco réu sustentando, em síntese: i) culpa exclusiva da vítima e de terceiro na fraude inicial ("golpe da falsa central"), o que configuraria fortuito externo e afastaria sua responsabilidade, nos termos do art. 14, § 3º, II, do CDC; ii) validade dos contratos, pois o autor teria optado por mantê-los e assinado termo de transação com quitação ampla; iii) subsidiariamente, a existência de culpa concorrente; iv) ausência de dano moral, tratando-se de mero aborrecimento, e, alternativamente, a necessidade de redução do *quantum* indenizatório; v) não cabimento da repetição do indébito em dobro, por



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

ausência de má-fé; e vi) necessidade de o autor restituir os valores dos empréstimos em caso de anulação (fls. 610/630).

O autor, ora apelado, apresentou contrarrazões (fls. 636/647),

O RELATÓRIO.

PASSO A VOTAR.

Recurso tempestivo e com requisitos de admissibilidade devidamente atendidos.

O recurso deve ser acolhido em parte.

A controvérsia devolvida a esta instância não se concentra propriamente na ocorrência da fraude inicial - consistente no denominado “golpe da falsa central” -, mas na conduta adotada pela instituição financeira após a ciência do evento e nas providências efetivamente implementadas para recompor a esfera jurídica do consumidor.

É incontroverso nos autos que o autor já mantinha com o réu três contratos de empréstimo consignado regularmente ativos antes dos fatos narrados, quais sejam: nº 0123509029798 (36 parcelas de R\$ 76,82), nº 0123502721096 (36 parcelas de R\$ 291,99) e nº 0123493998411 (60 parcelas de R\$ 421,12), totalizando desconto mensal de R\$ 789,93 sobre seu benefício previdenciário (fl. 21).

O autor alega que, em 02/10/2024, recebeu uma ligação telefônica oriunda do número (16) 3383-3050, idêntico ao da agência bancária do réu em Matão/SP, ocasião em que terceiro, passando-se por funcionário do setor antifraudes do banco réu, induziu-o a acessar o aplicativo bancário sob o pretexto de reforço de segurança. Na sequência, foram realizados dois empréstimos pessoais, nos valores de R\$ 5.000,00 e R\$ 4.250,00, um empréstimo consignado de R\$ 7.000,00, além de duas transferências via PIX, nos valores de R\$ 9.899,01 e R\$ 6.350,99 para Livia Rosngela Lima e Jhonata Nascimento, terceiros estranhos ao autor (fl. 289).

Em 16/10/2024, o autor transferiu de sua poupança para a conta



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

corrente o valor de R\$ 22.098,18, operação registrada como “BAIXA AUTOMAT POUPANCA” (fl. 290). Na mesma data, o banco procedeu à amortização de R\$ 10.000,00, quitando o contrato n. 511444945 - correspondente ao nº 0123511444945 - conforme carta de liquidação subscrita pelo autor (fl. 521), e realizou abatimento de R\$ 4.647,03 no contrato nº 511483687 (fl. 290).

Em 23/10/2024 o banco reconheceu administrativamente a fraude quanto às transferências via PIX (fls. 523/528) e devolveu ao autor o montante de R\$ 16.249,99, com o título: “REEMB TRANSAC CONTESTADA” (fl. 291), correspondente à soma das duas transferências (R\$ 9.899,01 + R\$ 6.350,99).

Ocorre que, conforme demonstrado por extratos do INSS juntados às fls. 582/587, o banco deixou de comunicar a quitação do contrato nº 0123511444945 à autarquia previdenciária, razão pela qual os descontos mensais de R\$ 645,56 continuaram incidindo sobre o benefício do autor a partir de novembro de 2024.

Além disso, quanto ao contrato nº 511.444.682, embora tenha ocorrido amortização de R\$ 4.647,03 (fl. 290), as parcelas permaneceram sendo descontadas no valor originário de R\$ 161,58, sem qualquer recálculo do saldo devedor.

Instado a comprovar a cessação dos descontos (fl. 589), o banco ficou-se inerte (fls. 592/593), não demonstrando a regularização.

Esse é o núcleo da controvérsia.

Não se discute mais a fraude inicial - que foi parcialmente reconhecida pela própria instituição - mas sim a falha na prestação do serviço consistente na manutenção de descontos após quitação formal e na ausência de recálculo após amortização significativa.

Nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, a responsabilidade do fornecedor de serviços é objetiva. A manutenção de descontos após quitação expressa (fl. 521) revela inequívoco defeito na prestação do serviço.

A alegação recursal de que o autor teria firmado instrumento de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

transação com quitação ampla (fls. 523/524) não afasta o dever de indenizar, pois o vício ora analisado é superveniente. Ainda que se admitisse a validade da adesão contratual naquele momento, o banco tinha obrigação de comunicar a quitação ao INSS e cessar os descontos, providência que não adotou.

Tampouco procede a tese de culpa exclusiva da vítima. Os descontos posteriores à quitação não decorrem de conduta do autor, mas de falha operacional da instituição financeira.

Quanto à repetição do indébito, os valores descontados a partir de novembro de 2024 não encontram respaldo contratual válido. Configurada cobrança indevida sem engano justificável, aplica-se o art. 42, parágrafo único, do CDC, impondo-se a devolução em dobro.

No tocante ao dano moral, a continuidade de descontos indevidos sobre benefício previdenciário, verba de natureza alimentar, extrapola o mero aborrecimento. Houve comprometimento mensal indevido de parcela significativa da renda do autor, situação que enseja abalo moral presumido.

Todavia, o valor arbitrado na origem (R\$ 10.000,00) comporta redução.

Embora caracterizada a falha na prestação do serviço, não se verifica situação excepcional que justifique quantia superior aos parâmetros usualmente adotados por esta Corte em hipóteses análogas.

O Núcleo de Justiça 4.0 deste Egrégio Tribunal, em casos envolvendo descontos indevidos decorrentes de falha operacional bancária, tem fixado indenizações em patamar próximo a R\$ 5.000,00, valor considerado suficiente para atender às funções compensatória e pedagógica da medida, sem ensejar enriquecimento sem causa.

“III. RAZÕES DE DECIDIR A responsabilidade do réu pela fraude é objetiva, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor (CDC), uma vez que a falha na prestação de serviço foi determinante para a ocorrência do golpe. O banco deveria ter

adotado medidas de segurança eficazes para evitar a fraude e, por isso, é responsável pela restituição dos valores subtraídos. A alegação de culpa exclusiva da vítima não procede, pois a fraude apenas se concretizou devido à vulnerabilidade do sistema de segurança do banco, que não bloqueou as operações atípicas realizadas fora do padrão da autora, nem tomou providências para verificar a autenticidade das transações. O reconhecimento do "Golpe da Falsa Central", pelo qual terceiros obtêm dados sigilosos dos consumidores para perpetrar fraudes, implica a responsabilidade do banco, conforme a Súmula 479 do STJ, que determina a responsabilidade objetiva das instituições financeiras por fraudes e delitos praticados no âmbito de operações bancárias. A fraude gerou dano moral, uma vez que a autora enfrentou graves transtornos, constrangimentos e desvio de tempo produtivo em razão da conduta negligente da instituição financeira. A indenização por danos morais deve ser fixada em R\$ 5.000,00, valor compatível com o caráter compensatório e punitivo da reparação. (...) (TJ-SP - Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2 - Apelação Cível: 10010920820248260405, Relator: PAULO SERGIO MANGERONA, j. 21/10/2024).

Em arremate, por corolário do entendimento adotado, consideram-se prequestionados os dispositivos legais mencionados pelas partes, prescindindo da oposição de embargos para eventual interposição de recurso aos Tribunais Superiores.

Ante o exposto, pelo meu voto, **dou parcial provimento** ao recurso interposto pelo réu para reduzir o valor da indenização por danos morais para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), mantidos os critérios de correção monetária e juros de mora fixados na origem. Os demais termos da sentença permanecem inalterados.

Em razão da sucumbência mínima do autor, que decaiu apenas de parte do valor do dano moral, fica mantida a condenação do banco apelante ao pagamento integral das custas, despesas processuais e honorários advocatícios (art. 86, parágrafo único, do CPC). Nos termos do art. 85, § 11, do mesmo diploma legal, majoro os honorários



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

advocatícios anteriormente fixados, em razão do trabalho adicional realizado em grau recursal, observando os critérios previstos nos §§ 2º a 6º do referido artigo, para o percentual de 12%.

FLAVIO PINELLA HELAEHIL

Relator