



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000081383

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002150-06.2025.8.26.0407, da Comarca de Osvaldo Cruz, em que é apelante/apelado RITA DE CÁSSIA DOS SANTOS, é apelado/apelante BANCO BRADESCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 21ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso da autora e Negaram provimento ao recurso do réu, na parte admitida. V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores PAULO ALCIDES (Presidente sem voto), FÁBIO PODESTÁ E ADEMIR BENEDITO.

São Paulo, 11 de fevereiro de 2026.

DÉCIO RODRIGUES
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



VOTO Nº: 28.956

APELAÇÃO Nº: 1002150-06.2025.8.26.0407

COMARCA: OSVALDO CRUZ

APELANTES: RITA DE CÁSSIA DOS SANTOS E

BANCO BRADESCO S/A

APELADOS: OS MESMOS

APELAÇÃO. Ação declaratória de inexistência de relação jurídica cumulada com pedido indenizatório. Golpe do falso funcionário. Autora que demonstra ter avisado a instituição financeira antes da formalização do contrato de empréstimo à sua revelia. Sentença de parcial procedência. Recurso da autora. Pedido de restituição do indébito em dobro. Cabimento. Contrato foi firmado em junho de 2025. Tema 929/STJ (EAREsp 676.608). Modulação de efeitos. Aplicação do Tema. Sentença parcialmente reformada. Recurso da autora provido. Recurso do réu. Preliminar de denunciação da beneficiária à lide. Descabimento. Demanda sujeita ao

Código de Defesa do Consumidor, em que não é cabível denunciação à lide. Dano material. Restituição dos valores das parcelas indevidamente cobradas da autora. Responsabilidade objetiva. Reparação integral. Dano moral. Ocorrência. Fixação da verba dentro dos parâmetros da razoabilidade e da proporcionalidade. Descabido pedido de responsabilização da vítima ou de culpa concorrente. Termo inicial dos consectários legais bem fixados pela r. sentença. Pedido de exclusão ou redução do valor da multa diária. Multa não discutida nos autos. Apelo não admitido neste ponto. Recurso do réu não provido, na parte admitida.

Cuida-se de dois recursos de apelação por meio dos quais as partes querem ver reformada a r. sentença de fls. 196/207 (não aclarada às fls. 227/228), que julgou parcialmente procedente a ação, para **(a)** declarar a inexistente o contrato de empréstimo pessoal “sub judice” e a inexigibilidade dos débitos dele oriundos; **(b)** condenar ao réu ao pagamento de indenização por danos materiais à autora no valor de R\$ 4.778,19, bem como de eventuais parcelas do empréstimo fraudulento, a serem comprovadas em liquidação de sentença; e

(c) condenar o réu ao pagamento de indenização por danos morais à autora no valor de R\$ 5.000,00.

Pela sucumbência, condenou o réu ao pagamento de custas, despesas processuais e honorários advocatícios, fixados em 10% sobre o valor atualizado da causa.

Apela, a autora (fls. 232/236), para que a repetição do indébito ocorra na forma dobrada.

Recorre, o réu (fls. 240/272), sustentando, em breve síntese, que a r. sentença não poderia ter confirmado a multa diária, na medida em que não há prova nos autos de resistência deliberada ao cumprimento da ordem judicial. Pede seu afastamento ou redução de seu valor. Entende que a beneficiária das transferências deve responder no polo passivo da demanda, como litisconsorte passiva necessária ou como litisdenunciada, para o alcance da verdade real. No mérito, alega que não há ilegalidade na cobrança do empréstimo em questão, pois considera que se trata de negócio jurídico perfeito e acabado, em especial porque creditou o valor mutuado na conta de titularidade da autora. Destaca que as ações foram autenticadas por seu sistema de segurança, e que os valores foram transferidos aos supostos fraudadores de modo

deliberado por sua cliente. Atribui culpa exclusiva da consumidora e de terceiro, para concluir que se trata de fortuito externo e que não estão presentes os requisitos da responsabilidade civil objetiva. Aduz que não há dano material no caso, já que a apelada recebeu os valores mutuados, configurando-se a aceitação tácita ao contrato ora impugnado. Subsidiariamente, pede que o termo inicial da correção monetária dos danos materiais seja a data da citação, por configurar a data da mora, e o reconhecimento da culpa concorrente no resultado danoso, para ensejar a mitigação do valor indenizatório. Insiste na inexistência de dano moralmente indenizável. Pede exclusão de tal condenação ou redução de seu valor e, subsidiariamente, pugna para que a mora da indenização extrapatrimonial seja considerada somente a partir de sua quantificação, observando-se a Súmula 362 / STJ, quanto à correção monetária, e o art. 405 do CC, quanto aos juros. Pede que seja admitida a compensação. No caso de reforma pela improcedência da demanda, pede inversão dos ônus sucumbenciais.

Contrarrazões às fls. 281/286 e 287/294.

É o relatório.

Em análise aos pressupostos de

admissibilidade das presentes apelações, verifica-se que os recursos são tempestivos e que o do réu está devidamente preparado, ao passo que o da parte autora é isento (gratuidade concedida à fl. 29). Destarte, admitem-se os apelos, em seus regulares efeitos, nos termos do art. 1.012, “caput”, do CPC.

Ingressou, a autora, com a presente ação com o intuito de obter a declaração de inexistência do contrato de empréstimo firmado em seu nome, assim como a restituição do indébito em dobro e indenização extrapatrimonial, em razão de golpe que alega ter sofrido.

Citado, o réu apresentou competente contestação (fls. 110/135), acompanhada de documentos (fls. 136/185).

A autora impugnou as alegações, destacando que contatou o réu, por telefone, em data anterior à ocorrência das transações fraudulentas, alertando sobre a tentativa de golpe, o que teria sido ignorado pelo banco (fls. 190/195).

Diante desse quadro, sobreveio a r. sentença objurgada, dando margem ao presente recurso.

“Primo”, há que se aplicar ao caso

concreto o Código de Defesa do Consumidor, por aplicação inequívoca da **Súmula 297 do Colendo STJ**:

“O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras.”

Por aplicação deste diploma legal, não se pode acolher, desde já, a preliminar aventada nas razões recursais, de que a beneficiária das transferências deve responder no polo passivo da demanda, na medida em que é incabível o pedido de denunciação da lide ao beneficiário da transferência bancária fraudulenta, porque vedada esta modalidade de intervenção de terceiro no processo pela sistemática do artigo 88, do Código de Defesa do Consumidor:

“Art. 88. Na hipótese do art. 13, parágrafo único deste código, a ação de regresso poderá ser ajuizada em processo autônomo, facultada a possibilidade de prosseguir-se nos mesmos autos, vedada a denunciação da lide.”

Igualmente não é o caso de litisconsórcio passivo necessário, pois inaplicável o art. 114 do CPC. O recorrente não apresentou o dispositivo de lei que tornaria obrigatória a citação da beneficiária dos valores, de modo que torna-se despiciendo outros fundamentos para afastar o pedido.

No mérito, tem-se que a aplicação do Código Consumerista leva à aplicação da responsabilidade objetiva da instituição financeira, pelo artigo 14 do CDC, assim como pela Súmula 479 / STJ.

Deste modo, é insuficiente a alegação de que o contrato é válido ou de que não agiu ilicitamente ao fornecer o crédito. É inerente à atividade econômica por ele explorada a segurança das operações firmadas através de seu aplicativo, assim como o atendimento adequado ao correntista vítima de fraudes e golpes, e, por esta razão, deve responder pelos danos causados.

A jurisprudência é pacífica no sentido de haver defeito na prestação de serviços quando há concessão de crédito, quando se trata de fruto de fraudes ou delitos praticados por terceiros. A hipótese é de fortuito interno, relacionada à própria atividade do banco, incidindo a **Súmula 479 do Colendo STJ**, *in verbis*:

“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.

Sobre o tema adota-se a orientação do julgado da Egrégia 2ª Seção do STJ, no julgamento do REsp 1.199.782 PR, relatado pelo Min. Luis Felipe Salomão, efetivado nos termos do art. 543-C, do CPC/1973, visando unificar o entendimento e orientar a solução de recursos repetitivos (**Tema 466**), que se reproduz:

*“RECURSO ESPECIAL
REPRESENTATIVO DE
CONTROVÉRSIA. JULGAMENTO PELA
SISTEMÁTICA DO ART. 543-C DO CPC.
RESPONSABILIDADE CIVIL.
INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS. DANOS
CAUSADOS POR FRAUDES E DELITOS
PRATICADOS POR TERCEIROS.
RESPONSABILIDADE OBJETIVA.
FORTUITO INTERNO. RISCO DO
EMPREENHIMENTO. 1. Para efeitos do
art. 543-C do CPC: As instituições
bancárias respondem objetivamente pelos
danos causados por fraudes ou delitos
praticados por terceiros - como, por
exemplo, abertura de conta-corrente ou
recebimento de empréstimos mediante*

*fraude ou utilização de documentos falsos -
, porquanto tal responsabilidade decorre
do risco do empreendimento,
caracterizando-se como fortuito interno.
Recurso especial provido”.*

Por isso, irrelevante se o requerido agiu com culpa ou dolo, uma vez que não se perquire a respeito de culpa na seara da responsabilidade objetiva. Assim, a alegação a respeito da regularidade das transações não pode ser acolhida.

Além disto, houve má prestação dos serviços do réu, a partir do momento que foi alertado pela consumidora da tentativa de golpe e nada fez para impedir a ocorrência. Não bastasse tal omissão, após ser confrontado por sua cliente, deixou de cancelar, “*sponte própria*”, as transações firmadas mediante fraude, ou seja, que sequer são operações válidas perante o direito contratual e o direito das obrigações.

Vale pontuar que é completamente descabido falar em culpa exclusiva da vítima ou mesmo em culpa concorrente, na medida em que a autora demonstrou que avisou a instituição financeira da tentativa de golpe, antes mesmo da contratação ora objurgada (fl. 23), mas o banco nada fez para impedir o prejuízo.

Caracterizada, pois, falha na prestação dos serviços, de rigor a declaração de inexistência do contrato e das transferências realizadas à revelia da autora, e a condenação do réu à restituição dos valores indevidamente descontados.

Com relação à aplicação do art. 42, do CDC, há que se ter em vista a recente orientação do Colendo STJ, no sentido de que *“a obrigação de devolver os valores em dobro não depende do elemento volitivo do fornecedor que os cobrou indevidamente. Basta que seja contrária à boa-fé objetiva, fator que está no DNA de todas as relações contratuais e nas normas do CDC”*¹.

Por sua vez, a Corte Especial decidiu modular parcialmente a decisão, de modo que, para a 2ª Seção (Direito Privado), *“A modulação incide unicamente em relação às cobranças indevidas em contratos de consumo que não envolvam prestação de serviços públicos pelo Estado ou por concessionárias, as quais apenas serão atingidas pelo novo entendimento quando pagas após a data da publicação do acórdão”*. Considerando que as operações objurgadas foram realizadas em maio e junho de 2025, o indébito deve ser restituído em dobro.

A compensação de valores deve observar

¹ EAREsp 676.608 (paradigma), EAREsp 664.888. EAREsp 600.663, EREsp 1.413.542, EAREsp 676.608. EAREsp 622.697, STJ, Corte Especial, j. 21/10/2020, DJe 30/03/2021

o regramento dos artigos 368 e seguintes do Código Civil, a ser avaliado na fase de cumprimento de sentença.

Em relação ao pleito indenizatório moral, a r. sentença também se mostra correta.

Com efeito, a falha na prestação dos serviços, quando da ocorrência de fraude e golpes, seja em razão da falha na segurança dos serviços, seja em decorrência do desatendimento dos pleitos da consumidora para cancelar o empréstimo contratado à sua revelia, dá ensejo à reparação de danos morais sem a necessidade de específica comprovação destes últimos, porquanto considerados 'in re ipsa'.

Não nos olvidemos de que é assente na jurisprudência o entendimento de que “a diminuição dos valores na conta do correntista é ato objetivamente capaz de gerar prejuízo moral, pelo sentimento de angústia que causa ao consumidor” (STJ, REsp 835.531/MG, Rel. Ministro SIDNEI BENETI, 3ª T., j. 07.02.2008, DJ 27.02.2008, p. 191).

No tocante ao “quantum” indenizatório, cabe ao juiz o arbitramento do valor da indenização, e os parâmetros a serem observados, na lição de MARIA CELINA BODIN DE MORAES, são: o grau de culpa do ofensor; a

extensão do prejuízo ou a intensidade do sofrimento da vítima; a situação econômico-financeira das partes (“Danos à Pessoa Humana”, Ed. Renovar, 2003, pp. 275-310). Acrescente-se ainda, como balizamento geral, a observância dos princípios da proporcionalidade e da razoabilidade.

A propósito, ensina SERGIO CAVALIERI FILHO que *“após a Constituição de 1988 não há mais nenhum valor legal prefixado, nenhuma tabela ou tarifa a ser observada pelo juiz na tarefa de fixar o valor da indenização pelo dano moral, embora deva seguir, em face do caso concreto, a trilha do bom senso, da moderação e da prudência, tendo sempre em mente que se, por um lado, a indenização deve ser a mais completa possível, por outro, não pode tornar-se fonte de lucro indevido (...) o juiz não pode se afastar dos princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, hoje tidos como princípios constitucionais”* (“Programa de Responsabilidade Civil”, Ed. Malheiros, 5ª ed., 2003, p. 109).

Porém, como bem observa ANTONIO JEOVÁ SANTOS, no arbitramento da indenização *“O limite a ser observado é que o montante jamais seja excessivo a tal ponto de parecer que houve indevido enriquecimento em detrimento do patrimônio do ofensor”* (“Dano Moral

Indenizável”, Ed. Forense, 4ª ed., 2003, pp. 161-162), lembrando MARIA CELINA BODIN DE MORAIS que “*a satisfação pecuniária não pode produzir enriquecimento à custa do empobrecimento alheio*” (ob. cit., pp. 276-277).

Consideradas as circunstâncias do caso concreto e os parâmetros acima referidos, entende-se, pretorianamente, que o valor fixado pela r. sentença de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) está aquém do valor costumeiramente fixado por essa Câmara para casos análogos, não sendo, portanto, o caso de sua redução, visto que deve-se atender os critérios de equidade, que levam em consideração a posição social da ofendida (empregada doméstica), o comportamento do ofensor (negligente), a intensidade do sofrimento (média), a repercussão da ofensa (redução do saldo bancário e contratação de empréstimo à revelia da consumidora) e o caráter punitivo da indenização (sem enriquecimento sem causa).

Frise-se que, de acordo com o entendimento do Colendo STJ, “*o valor do dano moral deve ser fixado com moderação, considerando a realidade de cada caso, cabível a intervenção da Corte quando exagerado ou ínfimo, absurdo, fugindo de qualquer parâmetro razoável*” (AgRg no AI 598700/SP, 3ª Turma, Rel. Ministro Antônio

de Pádua Ribeiro, j. 08/03/2005).

Por fim, quanto ao termo “a quo” da correção monetária e dos juros de mora da indenização patrimonial, correta a r. sentença, que determinou a aplicação de juros de mora a partir da citação e correção monetária desde o desembolso (Súmula 54 do E. STJ), pois, dada a inexistência de contrato indigitado, não se trata, **ipso jure**, de relação jurídica contratual. A aplicação da referida Súmula, como é cediço, é de caráter vinculante, sendo descabida tal discussão.

Por sua vez, os consectários legais da indenização extrapatrimonial foram fixados pela r. sentença, nos seguintes termos: “*c) CONDENAR o réu ao pagamento de indenização por danos morais à autora no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), com acréscimo de juros de mora a contar da citação e correção monetária a contar desta data, a teor da súmula 362 do C. STJ.*”

O apelo roga para que seja considerado como termo inicial a data do arbitramento de eventual indenização. Ocorre, entretanto, que, mais uma vez, a aplicação da Súmula 362 / STJ não está dentro da discricionariedade do julgador, pois o regramento processual advindo com a sistemática dos precedentes judiciais vincula o julgador. E a aplicação dos



juros de mora a partir da citação decorre de expresso texto legal (art. 405, CC), de modo que o pedido deve ser afastado.

Por fim, uma palavra quanto à multa diária, pois o réu também se insurge a este respeito. A breve leitura da r. sentença revela que não foi objeto de discussão dos autos, nem mesmo de condenação, razão pela qual reputa-se inadmissível o apelo do réu neste ponto.

Diante do exposto, pelo meu voto, é dado provimento ao recurso da autora, para determinar que o indébito seja restituído *em dobro*; e é negado provimento ao recurso do réu, na parte admitida.

Majoram-se os honorários recursais por força do § 11, do art. 85, do Código de Processo Civil, para 20% (vinte por cento) do valor atualizado da condenação.

DÉCIO RODRIGUES
Relator