



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000223127

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002206-83.2025.8.26.0554, da Comarca de Santo André, em que é apelante/apelada IRANY BATISTA VIEIRA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado/apelante BANCO BRADESCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 14ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento parcial ao recurso, 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 CARLOS ABRÃO (Presidente sem voto), PENNA MACHADO E CÉSAR ZALAF.

São Paulo, 16 de março de 2026.

LUIS FERNANDO CAMARGO DE BARROS VIDAL

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Apelação nº 1002206-83.2025.8.26.0554

Apelante/Apelada: Irany Batista Vieira

Apelado/Apelante: Banco Bradesco S.A

Comarca: Santo André

Juiz Sentenciante: Dra. Mariana Silva Rodrigues Dias Toyama Steiner

Voto nº 34.919

Ementa:

Apelação. Fraude bancária. Consumidora idosa. Golpe da falsa central de atendimento. Transações bancárias não autorizadas. Falha na prestação do serviço relativamente à segurança das informações e à adoção de mecanismos eficazes de segurança. Responsabilidade objetiva das instituições financeiras. Súmula 479 do STJ. Fortuito interno. Culpa concorrente afastada. Inexigibilidade integral dos débitos. Repetição do indébito em dobro. Tema 929 do STJ. Dano moral configurado. Sentença reformada em parte. Recurso do réu desprovido. Recurso da autora parcialmente provido.

Vistos.

A r. sentença de págs. 157/162, cujo relatório é adotado, julgou parcialmente procedentes os pedidos formulados por Irany Batista Vieira em face de Banco Bradesco S.A., nos seguintes termos:

Diante do exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos formulados na inicial, nos termos do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil, confirmando em parte a tutela antecipada outrora concedida, para DECLARAR a inexigibilidade de metade dos empréstimos contestados nº 503304795 e nº 503357368, realizados em 17/06/2024, pelo valor de R\$ 9.511,76 e R\$ 2.018,53, respectivamente e, por conseguinte, de metade do valor das parcelas.

Condeno o réu ao ressarcimento simples de metade dos valores descontados das parcelas dos empréstimos, os quais deverão ser comprovados em regular cumprimento de sentença, admitindo-se compensação. As quantias deverão ser corrigidas monetariamente pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça para Atualização de Débitos Judiciais, com as mudanças nos critérios de correção monetária introduzidas pela Lei nº 14.905/2024, desde o respectivo desconto e acrescida de juros de mora a partir da citação pela Taxa Selic, diminuindo-se desta o valor do IPCA e desconsiderando-se eventuais juros negativos (quando a taxa será zero para efeito do cálculo dos juros no período de referência artigo 406, § 3º, do Código Civil), conforme artigos 389, caput e parágrafo único e 406, do Código Civil, com redação dada pela Lei 14.905/2024.

Sucumbente de forma majoritária, arcará o autor com as custas e despesas processuais, bem como com os honorários advocatícios em favor do patrono do réu, que fixo em 10% do valor atualizado da causa,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

conforme artigos 86, parágrafo único e 85, § 2º, do Código de Processo Civil. Contudo, a obrigação fica sob condição suspensiva de exigibilidade, na forma do artigo 98, § 3º, do Código de Processo Civil, em razão dos benefícios da justiça gratuita concedidos à autora.

Inconformada, a autora apela às págs. 176/189, sustentando ser pessoa idosa e hipervulnerável, afirmando que as operações realizadas destoam de seu perfil de consumo, havendo falha no dever de monitoramento e segurança da instituição financeira. Requer o afastamento da culpa concorrente, a declaração de inexigibilidade integral das obrigações, a devolução dos valores descontados, observada a compensação, e a condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais.

Por sua vez, o réu apela às págs. 190/222, pugnando pela improcedência total da ação, sob alegação de culpa exclusiva da vítima e de terceiro, regularidade da contratação eletrônica, inexistência de falha na prestação dos serviços e caracterização de fortuito externo, nos termos do art. 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor. Subsidiariamente, pleiteia a restituição ou compensação integral dos valores creditados.

Os recursos foram processados e devidamente respondidos (págs. 228/247 e 248/252).

É o relatório.

Inexiste óbice ao conhecimento dos recursos.

Trata-se de ação na qual a autora, aposentada, pretende a declaração de inexigibilidade dos débitos decorrentes dos empréstimos digitais nº 503304795 e nº 503357368, celebrados em 17/06/2024, bem como o recebimento de indenização por danos morais, em razão dos



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

descontos realizados que conduziram sua conta bancária a saldo negativo, ao argumento de que não reconhece as transações efetuadas em seu nome.

Aplica-se no caso trazido a exame o Código de Defesa do Consumidor, conforme estabelecem os seus artigos 2º, 3º, §2º, 14, §3º, e 17, bem como a Súmula nº 297 do STJ, observando-se a responsabilidade objetiva da instituição financeira e a inversão do ônus da prova, nos termos do art. 6º, VIII, do CDC, notadamente em razão da vulnerabilidade técnica e informacional da requerente.

No caso concreto, a instituição financeira não demonstrou a regularidade das contratações impugnadas nem a existência de mecanismos eficazes de segurança e monitoramento aptos a identificar e obstar operações atípicas diante do perfil da correntista idosa.

Ademais, a hipótese cuida da estruturação da relação bancária em bases que expõem os dados sensíveis do consumidor para o conveniente giro do negócio, e da captação fraudulenta de parte dos dados seguros mediante utilização inicial dos primeiros, verificando-se situação de risco que o princípio constitucional da proteção do consumidor não autoriza transferir ao sujeito vulnerável sem agravo ao fundamento constitucional da solidariedade (art. 3º) e ao vetor da justiça social que condiciona a livre iniciativa (art. 170).

Tal circunstância é suficiente para caracterizar falha na prestação do serviço, inserindo-se o evento no âmbito do fortuito interno, nos termos da Súmula 479 do STJ e do art. 14 do CDC.

Ademais, registro que, não há que se falar em culpa concorrente da autora, vez que não elide a responsabilidade objetiva da instituição financeira nos termos do CDC, diante da falha na prestação de

serviço, conforme os ensinamentos de Bruno Miragem¹:

Trata-se, como se deduz, de outra hipótese de rompimento do nexó causal entre a conduta do fornecedor e o dano sofrido pelo consumidor, pelo advento de outra conduta que, tendo sido realizada, demonstra-se que tenha dado causa ao evento danoso. No caso, a conduta que vem a causar o dano, afastando por isso a relação de causalidade com respeito ao comportamento do fornecedor, é a conduta do próprio consumidor que tenha sido vítima do dano (culpa exclusiva da vítima) ou de qualquer outro terceiro com a mesma característica.

Note-se que a exclusão da responsabilidade do fornecedor, neste caso, opera-se apenas se o dano tiver sido causado por evento cuja causa deva-se apenas à própria conduta do consumidor ou de terceiro. Não há de se referir, portanto, de culpa concorrente do consumidor como causa de exclusão de responsabilidade, ainda que se possa admitir, no caso concreto, a possibilidade de redução do quantum da indenização. Da mesma forma não afasta a responsabilidade do fornecedor o fato meramente acidental do consumidor, exigindo-se, para tal finalidade, que o ato seja exclusivo e que seja praticado culposamente, ou seja, movido por dolo,

¹ MIRAGEM, Bruno. *Curso de Direito do Consumidor*. Parte II. Direito Material do Consumidor. 6. Ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil (Revista dos Tribunais), 2019. p. RB-2.109 (e-book).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*negligência ou imprudência*².

Dessa forma, deve ser afastada a culpa concorrente reconhecida na origem, declarando-se a inexigibilidade integral dos débitos objeto da demanda, bem como a devolução dos valores descontados, observada a compensação do montante efetivamente creditado na conta da autora, a fim de evitar enriquecimento sem causa.

Com relação à repetição do indébito, deve-se observar o que restou decidido pelo C. STJ no julgamento do EAREsp nº 676.608/RS (Tema nº 929) e a modulação dos efeitos da decisão, devendo a restituição ocorrer de forma dobrada, porque a cobrança decorre de contrato fraudulento celebrado após 30/03/2021.

Da mesma maneira, impõe-se o reconhecimento do dano moral em decorrência da falha na prestação dos serviços. Os descontos indevidos incidentes sobre a conta corrente de pessoa idosa, atingindo valores de natureza alimentar ali depositados, com repercussão direta em sua subsistência e inevitável abalo à sua tranquilidade e segurança financeira, ultrapassam o mero dissabor cotidiano e configuram lesão indenizável

Sendo assim, fixo o dano moral no valor de R\$ 6.000,00, à luz do disposto no art. 5º, incisos V, da CF e no art. 6º, inc. VI, do CDC, levando-se em consideração os precedentes da Câmara, as condições sociais e econômicas das partes, o ilícito, a inexistência de enriquecimento sem causa da parte autora e o impacto gerado à instituição financeira para dissuadi-la de práticas tais quais a relatada nos autos.

Nesse sentido é o entendimento desta C. Corte:

RECURSO DE APELAÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA

² As notas de rodapé constantes do original foram suprimidas.

DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITOS CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E REPETIÇÃO DE INDÉBITO. AUTOR QUE FOI VÍTIMA DE GOLPE PERPETRADO POR TERCEIRO. FRAUDE BANCÁRIA SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. INSURGÊNCIA DO RÉU PARA AFASTAR A INEXIGIBILIDADE DOS DÉBITOS. TODAVIA, NÃO SE DESINCUMBIU DE PROVAR A EXISTÊNCIA DE FATO IMPEDITIVO, MODIFICATIVO OU EXTINTIVO DO DIREITO DO AUTOR - ART. 373, II, CPC. APLICAÇÃO DA SÚMULA 479 DO E. STJ. EVIDENTE FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DO BANCO. AUSÊNCIA DE CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA OU DE TERCEIRO, BEM COMO DE CULPA CONCORRENTE DO AUTOR. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO NÃO PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1014091-31.2021.8.26.0006; Relator (a): César Zalaf; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional VI - Penha de França - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 05/05/2023; Data de Registro: 05/05/2023).

RESPONSABILIDADE CIVIL - Danos materiais - Demanda julgada procedente - "Golpe do empréstimo por SMS" - Transferências, pactuação de empréstimo e pagamento de boleto em valores elevados não reconhecidos pelo autor, o qual ligou para número de telefone recebido por meio de mensagem SMS para contestar mútuo não realizado - Demandante que ligou para aquele número e seguiu orientações recebidas do suposto funcionário do banco, as quais possibilitaram

as transações ora impugnadas - Operações bancárias que se deram fora do perfil do recorrido, o que configura falha na prestação do serviço, pela instituição financeira, nesse ponto - Responsabilidade objetiva do banco - Requerido detentor de capacidade técnica para demonstrar a legitimidade das operações - Incumbia ao banco trazer provas robustas da legitimidade das operações financeiras impugnadas pela parte autora (art. 373, II, do CPC), ainda que argumente a infalibilidade e segurança de seu sistema, no entanto, não o fez - Negócios jurídicos inexistentes por ausência de elemento essencial (consentimento) - Inteligência do art. 104 do CC - Dever do réu de ressarcimento da totalidade dos danos materiais do autor, com juros e correção monetária - Recurso desprovido e majorada a verba honorária devida pelo réu ao patrono adverso de dez para quinze por cento sobre o valor da condenação (art. 85, §§ 2º e 11, do CPC). (TJSP; Apelação Cível 1004326-87.2022.8.26.0010; Relator (a): Mendes Pereira; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional X - Ipiranga - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/03/2023; Data de Registro: 29/03/2023)

Para a atualização da condenação, deve incidir a correção monetária, para os danos materiais a partir da data de cada desembolso (Súmula 43, STJ) e os danos morais desde o arbitramento (Súmula 362, STJ), e os juros de mora a partir da citação, observando-se a taxa Selic, calculados nos termos vigentes dos artigos 389 e 406 do Código



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Civil. ³

Observo que a fixação de indenização por dano moral em valor menor que o pedido não importa em sucumbência recíproca (Súmula 326 STJ).

Portanto, merece parcial provimento o recurso da parte autora a fim de afastar a culpa concorrente, declarar a inexigibilidade integral dos débitos; determinar a restituição em dobro dos valores descontados, com compensação do montante creditado e condenar o réu ao pagamento de indenização por dano moral no valor de R\$ 6.000,00.

Desta forma, condeno o réu ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios que fixo em 15% do valor do proveito econômico obtido pela autora, nos termos do artigo 85, §2º, do CPC.

Pelo exposto, o voto é pelo IMPROVIMENTO do recurso do réu e pelo PARCIAL PROVIMENTO do recurso da parte autora, conforme especificado.

LUÍS FERNANDO CAMARGO DE BARROS VIDAL

Relator

³ STJ: REsp nº 1.795.982/SP, relator Ministro Luis Felipe Salomão, relator para acórdão Ministro Raul Araújo, Corte Especial, julgado em 21/8/2024, DJe de 23/10/2024; AgInt no AREsp n. 2.059.743/RJ, relator Ministro Antonio Carlos Ferreira, Quarta Turma, julgado em 11/2/2025, DJEN de 20/2/2025; REsp n. 1.463.777/MG, relator Ministro Marco Buzzi, Quarta Turma, julgado em 13/10/2020, DJe de 16/10/2020.