



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2025.0001298442**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002680-74.2025.8.26.0127, da Comarca de Carapicuíba, em que é apelante/apelada ANA LUCIA BARBEIRO THOMAS (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado/apelante BANCO BRADESCO S/A.

**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 aos recursos. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CLÁUDIA GRIECO TABOSA PESSOA (Presidente sem voto), SIDNEY BRAGA E JOÃO CAMILLO DE ALMEIDA PRADO COSTA.

São Paulo, 15 de dezembro de 2025.

**JAIRO BRAZIL**  
**Relator(a)**  
Assinatura Eletrônica



**19ª Câmara de Direito Privado**  
**Apelação nº 1002680-74.2025.8.26.0127**  
**Comarca: Carapicuíba – 4ª Vara Cível**  
**Apelante/Apelada: Ana Lucia Barbeiro Thomaz**  
**Apelante/Apelado: Banco Bradesco S.A.**

BANCÁRIOS. GOLPE. Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com obrigação de fazer e indenização por dano moral julgada parcialmente procedente para declarar a inexigibilidade dos contratos de empréstimo pessoal números 6108992 e 6133333, de maneira a tornar definitiva a liminar concedida. APELO DO RÉU. Tutela de urgência. Pretensão do apelante à revogação. Presença dos requisitos previstos no artigo 300, do Código de Processo Civil. Multa. Pretensão ao afastamento. Basta ao apelante cumprir aquilo que lhe foi determinado - e não há óbice a que cumpra -, para livrar-se da imposição pecuniária, observado que a alegação de cumprimento da determinação deverá ser analisada pelo juízo de origem. Transações que fogem ao perfil da cliente. Responsabilidade do banco que é objetiva. Responsabilidade do recorrente que está inserida na teoria do risco do empreendimento. Orientação da súmula nº 479, do Colendo Superior Tribunal de Justiça. Culpa exclusiva da vítima que, ademais, não foi demonstrada pelo recorrente. Alegação de culpa concorrente, a pretender a aplicação do disposto no artigo 945 do Código Civil. Juízo de origem que reconheceu que a autora apelada concorreu para a fraude, observado inexistir condenação do apelante ao pagamento de indenização. APELO DA AUTORA. Pretensão de condenação do réu ao pagamento de indenização por dano moral. Inadmissibilidade. Apelante que concorreu para a fraude ao fornecer dados sigilosos, conforme extrai-se do boletim de ocorrência que acompanha a petição inicial. Recursos não providos.

**Voto nº 31.830**

**Vistos.**

Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com obrigação de fazer e indenização por dano moral, sob alegação de que em 29.11.2024 a autora recebeu ligação telefônica de pessoa que se identificou como funcionário do réu e informou a realização de compra supostamente estranha no valor de R\$ 5.000,00 por meio do

cartão de crédito da autora, o que não foi reconhecido por ela, de maneira que a terceira solicitou a confirmação de algumas informações como nome completo, endereço, RG, CPF nome da mãe, dados da conta bancária, última transação junto ao Nubank no qual a autora mantém outra conta bancária e nome do gerente responsável. Aduziu que, após tais confirmações, foi informada a realização de empréstimo no valor de R\$ 70.745,09, desconhecido pela autora que, ao verificar seu extrato bancário, constatou a existência de duas liberações de crédito nos valores de R\$ 65.745,09 e R\$ 5.000,00, relativas aos empréstimos pessoais números 6108992 e 6133333, com posterior transferência de valores a pessoas desconhecidas (R\$ 29.800,00 – transferência pix em favor de Pablo Henrique; R\$ 29.700,00 – transferência pix em favor de Marciel; R\$ 14.000,00 – transferência pix em favor de Adrian Dias). Aduziu ter sido vítima de golpe e alegou que o banco assume os riscos de facilitar a contratação de serviços via internet, destacado ainda que as transações impugnadas fogem do perfil de consumo da autora. Sustentou relação de consumo. Pediu a declaração de inexistência da dívida oriunda dos contratos e indenização por dano moral.

Foi deferido o pedido de tutela de urgência para suspender os descontos, sob pena de multa de R\$ 300,00 por desconto indevido, limitada a R\$ 6.000,00.

Em defesa, o réu alegou matéria preliminar e, no mais, sustentou que as transações foram realizadas mediante uso regular de senha pessoal e legítima. Aduziu não ter responsabilidade por operações voluntárias realizadas por terceiros autorizados pelo cliente. Alegou que a consumidora não se cercou de cuidado mínimo para conferir a autenticidade do canal de atendimento o qual, à evidência, não era fornecido pela instituição financeira. Sustentou que o mútuo foi contraído em dispositivo devidamente cadastrado pela autora com utilização de login e senha, a destacar ainda que o IP utilizado na operação é plenamente compatível com a localização habitual da autora. Alegou que, conforme boletim de ocorrência, a autora forneceu voluntariamente dados sigilosos a terceiros. Sustentou que não cabe ao contestante fazer controle da movimentação financeira de seus clientes e que as transações impugnadas não divergem do perfil da autora. Alegou excludente de responsabilidade por ato de terceiro. Impugnou a pretensão de repetição do indébito na forma dobrada, pois ausente má-fé



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

e alegou mero dissabor. Subsidiariamente, aduziu culpa concorrente e requereu a devolução do crédito disponibilizado.

A ação foi julgada parcialmente procedente pela MM. Juíza Rossana Luiza Mazzone de Faria para declarar a inexigibilidade dos contratos de empréstimo pessoal números 6108992 e 6133333, de maneira a tornar definitiva a liminar concedida, e condenada cada parte a arcar com o pagamento de metade das custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios arbitrados em desfavor do réu em 10% do valor integral dos contratos declarados inexigíveis e em 10% do valor do pedido de indenização por dano moral em desfavor da autora.

Em apelação, pretende a autora indenização por dano moral.

Apelo tempestivo e respondido.

Ausente preparo ante a gratuidade da justiça.

Em apelo, o réu alega que cumpriu determinação e pede seja revogada a confirmação da tutela, pois ausentes os requisitos para sua manutenção, bem como pede seja considerado seu cumprimento e afastada a multa pelo descumprimento. Diz inexistir falha no sistema bancário utilizado pelo apelante e alega que as transações ocorreram de forma regular mediante utilização de credenciais da correntista, a afastar a responsabilidade da instituição. Diz não competir ao recorrente controlar a movimentação financeira de seus clientes, que a movimentação financeira da autora é muito similar à operação impugnada, e aduz culpa exclusiva da autora apelada. Subsidiariamente, alega culpa concorrente e pretende a aplicação do disposto no artigo 945 do Código Civil.

Apelo tempestivo, preparado e respondido.

**É o relatório.**

Quanto ao apelo do banco, presentes os requisitos para concessão da tutela de urgência, a probabilidade do direito e o perigo de dano ou o risco ao resultado útil do processo, era mesmo o caso de antecipar os efeitos da tutela para suspensão dos descontos dos contratos discutidos.

Ante o preenchimento dos requisitos previstos no artigo 300, do Código de Processo Civil era o caso de deferir a tutela de urgência pleiteada.

Decidiu esta Corte:

*“AGRAVO DE INSTRUMENTO – Obrigação de fazer com indenização por danos morais. Respeitável decisão que indeferiu tanto o pedido de liminar de reativação/recuperação de conta "Instagram", quanto a pretensão de obter os benefícios de gratuidade da justiça. Deferida liminar para reativar a conta bem como o efeito suspensivo para impedir a extinção do processo por falta de recolhimento de custas de ingresso. Mantido o indeferimento da justiça gratuita. Documentos juntados não comprovam a alegada hipossuficiência financeira. Valor baixo atribuído à causa, resultando em recolhimento de custas em quantia não significativa. Conta do autor invadida por terceiros que passaram a aplicar golpes através de anúncios falsos. Presentes os requisitos do artigo 300 do Código de Processo Civil. Ratificada a liminar para reativação da conta com a condição de que o autor apresente "e-mail" de sua exclusiva titularidade e que nunca tenha sido utilizada anteriormente à conta no "Instagram" ou "Facebook". AGRAVO PARCIALMENTE PROVIDO, com observação.” (TJSP, 27ª Câmara de Direito Privado, Agravo de Instrumento 2173541-06.2024.8.26.0000, rel. Des. DARIO GAYOSO, j. 23.10.2024).*

*“AGRAVO DE INSTRUMENTO – ação condenatória – tutela de urgência – deferimento – usuário titular de três páginas no Facebook, que foram bloqueadas sem aviso prévio e sem justificação dos motivos – pressupostos do art. 300 do CPC – ainda que tenha havido violação dos termos de serviço, o réu não explicou, nem mesmo neste recurso, os motivos pelos quais as páginas*

*foram bloqueadas, limitando-se a expor de forma genérica a política e o termo de adesão – multa diária pelo descumprimento fixada em R\$ 1.000,00 limitada a R\$ 80.000,00 – manutenção – expressão econômica da lide e das partes que justificam a manutenção na forma como fixada – a não incidência depende exclusivamente do réu, que deve cumprir a decisão judicial sem delongas – decisão mantida – recurso não provido.” (TJSP, 15ª Câmara de Direito Privado, Agravo de Instrumento nº 2062558-08.2022.8.26.0000, rel. Des. ACHILE ALESINA, j. 16.05.2022).*

*“AGRAVO DE INSTRUMENTO - OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL - TUTELA DE URGÊNCIA - AGRAVANTE - PRETENSÃO - REATIVAÇÃO DOS PERFIS DE USUÁRIO NO FACEBOOK E INSTAGRAN - PROBABILIDADE DO DIREITO E PERIGO DE DANO - COMPROVAÇÃO - DECISÃO COMBATIDA - REFORMA. AGRAVO DE INSTRUMENTO PROVIDO COM OBSERVAÇÃO.” (TJSP, 27ª Câmara de Direito Privado, Agravo de Instrumento 2215404-78.2020.8.26.0000, rel. Des. TAVARES DE ALMEIDA, j. 26.10.2020).*

O pedido de afastamento da multa aplicada também não merece guarida. Como é cediço, basta ao apelante cumprir aquilo que lhe foi determinado - e não há óbice a que cumpra -, para livrar-se da imposição pecuniária.

A multa fixada será devida desde que haja o descumprimento da determinação judicial, razão pela qual, não há que se falar em enriquecimento indevido da apelada, observado que a alegação de cumprimento da determinação deve ser analisada pelo juízo de origem.

Dos extratos bancários de páginas 205/210 não se extrai, nas datas anteriores aos fatos discutidos, a contratação de empréstimos de maneira simultânea pela autora, seguida de transferências via PIX a terceiros no valor total dos créditos disponibilizados, de maneira que as operações impugnadas na presente lide destoam do perfil da autora recorrida, a evidenciar falha na prestação de serviços pelo banco. Não há se falar em culpa exclusiva da

autora apelada.

A alegação de que as operações impugnadas foram realizadas mediante utilização de dados e senhas pessoais pertencentes à titular da conta, não convence.

É sabido que a atuação de fraudadores dos sistemas bancários nos dias de hoje tem se tornado uma rotina e que os sistemas de segurança das instituições financeiras não são infalíveis. Muito pelo contrário, estão sujeitos a falhas.

Nunca é demais lembrar que há fraudadores e quadrilhas especializadas em enganar pessoas, mediante artifícios e ardis, para a obtenção de senhas e dados bancários “secretos”, sem que para isso concorram os clientes das instituições bancárias.

Confira-se, a respeito, abordagem sobre o tema realizado pelo Colendo Superior Tribunal de Justiça no julgamento do Recurso Especial nº 557.030-RJ, relatora a Ministra Nancy Andrighi:

*“EMENTA - Consumidor. Saque indevido em conta corrente. Cartão bancário. Responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços. Inversão do ônus da prova. - Debate referente ao ônus de provar a autoria de saque em conta corrente, efetuado mediante cartão bancário, quando o correntista, apesar de deter a guarda do cartão, nega a autoria dos saques. - Reconhecida a possibilidade de violação do sistema eletrônico e, tratando-se de sistema próprio das instituições financeiras, ocorrendo retirada de numerário da conta corrente do cliente, não reconhecida por este, impõe-se o reconhecimento da responsabilidade objetiva do fornecedor do serviço, somente passível de ser ilidida nas hipóteses do § 3º do art. 14 do CDC. - Inversão do ônus da prova igualmente facultada, tanto pela hipossuficiência do consumidor, quanto pela verossimilhança das alegações de suas alegações de que não efetuara o saque em sua conta corrente. Recurso não conhecido” (STJ, 3ª Turma, REsp nº 557.030-RJ, Rel. Min. Nancy Andrighi, j. em 16/12/2.004).*

Acrescente-se que a responsabilidade da instituição bancária está inserida na teoria do risco do empreendimento.

Em razão da fragilidade dos seus sistemas eletrônicos, não podem as instituições financeiras deixar de ser

responsabilizadas no caso da ação de fraudadores, posto tratar-se de fortuito interno, relacionado diretamente à organização da empresa.

A respeito, a súmula 479 do Colendo Superior Tribunal de Justiça:

*“Súmula 479 - As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.*

Com relação a ambos os apelos, foi reconhecido pelo juízo de origem que a autora concorreu para a fraude, ao fornecer seus dados, e tal aspecto da r. sentença não comporta reforma, considerado que do boletim de ocorrência de páginas 97/98 extrai-se que a autora repassou seus dados ao terceiro. Não há se falar em condenação do banco ao pagamento de indenização por dano moral como pretende a autora em razões de apelação, tampouco cabe aplicação na hipótese do artigo 945 do Código Civil, como pretende o banco em razões de apelação, que estabelece a fixação de indenização tendo-se em conta a gravidade da culpa em confronto com a do autor do dano, uma vez que sequer houve fixação de indenização no caso, como visto.

No tocante ao arbitramento de honorários advocatícios recursais, o Colendo Superior Tribunal de Justiça tem decidido:

*“(...) 5. É devida a majoração da verba honorária sucumbencial, na forma do art. 85, § 11, do CPC/2015, quando estiverem presentes os seguintes requisitos, simultaneamente: a) decisão recorrida publicada a partir de 18.3.2016, quando entrou em vigor o novo Código de Processo Civil; b) recurso não conhecido integralmente ou desprovido, monocraticamente ou pelo órgão colegiado competente; e c) condenação em honorários advocatícios desde a origem no feito em que interposto o recurso (...)” (STJ, 2ª Seção, AgInt nos Embargos de Divergência em REsp nº 1.539.725-DF, Rel. Min. Antonio Carlos Ferreira, j. em 09/08/2017).*

*“(...) I - Para fins de arbitramento de honorários advocatícios recursais, previstos no § 11 do art.*

*85 do CPC de 2015, é necessário o preenchimento cumulativo dos seguintes requisitos: 1. Direito Intertemporal: deve haver incidência imediata, ao processo em curso, da norma do art. 85, § 11, do CPC de 2015, observada a data em que o ato processual de recorrer tem seu nascedouro, ou seja, a publicação da decisão recorrida, nos termos do Enunciado 7 do Plenário do STJ: “Somente nos recursos interpostos contra decisão publicada a partir de 18 de março de 2016, será possível o arbitramento de honorários sucumbenciais recursais, na forma do art. 85, § 11, do novo CPC”; 2. o não conhecimento integral ou o improvimento do recurso pelo Relator, monocraticamente, ou pelo órgão colegiado competente; 3. a verba honorária sucumbencial deve ser devida desde a origem no feito em que interposto o recurso; 4. não haverá majoração de honorários no julgamento de agravo interno e de embargos de declaração oferecidos pela parte que teve seu recurso não conhecido integralmente ou não provido; 5. não terem sido atingidos na origem os limites previstos nos §§ 2º e 3º do art. 85 do Código de Processo Civil de 2015, para cada fase do processo; 6. não é exigível a comprovação de trabalho adicional do advogado do recorrido no grau recursal, tratando-se apenas de critério de quantificação da verba (...)” (STJ, 3ª Turma, Edcl no AgInt do REsp nº 1.573.573-RJ, Rel. Min. Marco Aurélio Bellizze, j. em 04/04/2017).*

Nos termos do § 11, do artigo 85, do Código de Processo Civil, majoro os honorários advocatícios para 15% do valor integral dos contratos declarados inexigíveis em desfavor do réu, e em 15% do valor do pedido de indenização por dano moral em desfavor da autora, observada a gratuidade da justiça.

Diante do exposto, voto no sentido de negar provimento aos recursos, elevados honorários advocatícios de sucumbência em sede recursal, nos termos da fundamentação.

**Jairo Brazil**  
**Relator**