



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1002911-87.2025.8.26.0358

Registro: 2026.0000093341

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de **Apelação Cível nº 1002911-87.2025.8.26.0358**, da Comarca de **Mirassol**, em que é **apelante NELDA MARIA PINTO (JUSTIÇA GRATUITA)**, é **apelado BANCO BRADESCO S/A**.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da **38ª Câmara de Direito Privado** do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o Voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores **SPENCER ALMEIDA FERREIRA (Presidente) E ANNA PAULA DIAS DA COSTA**.

São Paulo, 13 de fevereiro de 2026.

LAVÍNIO DONIZETTI PASCHOALÃO
Relator
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1002911-87.2025.8.26.0358

Órgão Julgador: **38ª Câmara de Direito Privado**

Apelação Cível nº 1002911-87.2025.8.26.0358

Apelante: Nelda Maria Pinto

Apelado: Banco Bradesco S/A

Comarca: Mirassol

Juiz: Dr^(a). André da Fonseca Tavares

Justiça Gratuita

Voto nº 19945

APELAÇÃO - AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE NEGÓCIO JURIDICO COM PEDIDO DE REPETIÇÃO DOBRADA DO INDÉBITO C.C. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS.

RESPONSABILIDADE CIVIL - Operações bancárias decorrentes de Fraude - Reconhecimento - Golpe da falsa central - Ausência de prova de que o banco recorrente tenha agido com as cautelas necessárias - Falha no sistema de segurança do requerido que ocorreu em razão do acesso de terceiro a informações cadastrais da autora - Operações financeiras de altos valores - Responsabilidade que deve ser atribuída integralmente ao banco-réu - Risco da atividade desenvolvida - Fortuito interno - Instituição financeira que é responsável pela segurança das operações realizadas.

REPETIÇÃO DO INDÉBITO - Modulação dos efeitos - Aplicação do entendimento firmado nos Embargos de Divergência em Agravo em Recurso Especial nº 676.608/RS da Corte Especial do Superior Tribunal de Justiça - Tema 929 - Restituição que deverá ser realizada em dobro porque os descontos foram realizados após 30/03/2021 - Alteração do *Decisum* nessa parte.

DANO MORAL - Ocorrência - Indenização - Cabimento - Dano *in re ipsa* - Valor fixado em R\$ 10.000,00 (dez mil reais) - Possibilidade - Observância dos princípios da proporcionalidade, razoabilidade e adequação - **Sentença de parcial procedência dos pedidos reformada em parte - RECURSO PROVIDO EM PARTE.**

VISTOS.

1. Cuida-se de Recurso de Apelação interposto contra a r. Sentença de fls. 276/285, cujo relatório desde já fica adotado, proferida pelo d. Juiz de Direito da 2ª Vara do Foro da Comarca de Mirassol, Dr. Andre da Fonseca Tavares, que julgou parcialmente procedentes os pedidos da presente **AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE NEGÓCIO JURIDICO COM PEDIDO DE REPETIÇÃO DOBRADA DO INDÉBITO C.C. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS** que **NELDA MARIA PINTO** promove contra **BANCO BRADESCO S/A**, para: “a) *declarar a inexistência de relação jurídica entre a autora e o banco réu no que se refere aos contratos de empréstimo documentos nº 0214312, 0246235 e 0365174, determinando o cancelamento de tais contratos; b) condenar o banco réu a restituir à autora 50% dos valores já descontados a título de parcelas desses empréstimos, devidamente atualizados pela tabela prática do Tribunal de Justiça de São Paulo desde cada desconto e acrescidos de juros de mora de 1% ao mês desde a citação; c) determinar a cessação dos descontos das parcelas dos referidos empréstimos da conta da autora, devendo o banco réu abster-se de realizar quaisquer cobranças relacionadas a tais contratos, sob pena de devolução em dobro dos valores indevidamente cobrados após o trânsito em julgado desta sentença; d) julgar improcedente o pedido de indenização por danos morais. Diante da sucumbência recíproca, cada parte arcará com 50% das custas processuais e com os honorários advocatícios de seus respectivos patronos, a taxa de 10% de sua condenação.*” (fls. 284).

Apela a autora (fls. 289/299), buscando o provimento do recurso e a parcial reforma da sentença para que o réu seja condenado no ressarcimento integral dos prejuízos financeiros sofridos por ele, com a repetição dobrada do indébito e a condenação do banco réu no pagamento de indenização por dano moral, no valor equivalente a 20 (vinte) salários-mínimos. Para tanto, aduz que teria sido vítima de golpe e que a responsabilidade do réu na reparação dos seus

prejuízos estaria consubstanciada na omissão em obstar as operações financeiras decorrentes da prática criminosa perpetrada contra ela.

Recurso tempestivo, dispensado do preparo ante a gratuidade da justiça deferida a autora (fls. 35/39) e respondido (fls. 306/319).

É o relatório.

2. Narra a autora que teria sido vítima do golpe da falsa central, no qual criminosos teriam efetuado empréstimos bancários em seu nome, além de outras operações bancárias com a transferências de valores para terceiros.

Daí dizer, que diante da parcial procedência dos pedidos da exordial e da ausência de recurso interposto pela parte requerida, a matéria devolvida para exame diz respeito unicamente ao pedido da autora de condenação do requerido no ressarcimento integral dos valores descontados da sua conta bancária com a repetição dobrada do indébito, bem como no pagamento de indenização por danos morais.

In casu, ao julgar improcedentes os pedidos suso referidos, o MM. Magistrado de primeiro grau fundamentou as razões do *Decisum* afirmando:

“No caso concreto, a controvérsia central reside em determinar se houve falha na prestação dos serviços bancários pelo réu que tenha possibilitado a realização das operações fraudulentas questionadas pela autora, ou se, ao contrário, as operações foram realizadas mediante culpa exclusiva da consumidora ou de terceiro, o que afastaria a responsabilidade da instituição financeira. (...)

A questão que se coloca, portanto, é saber se a mera utilização de senha pessoal e dispositivos de segurança do cliente, por si só, é suficiente para afastar a responsabilidade da instituição financeira em casos de fraude, ou se, ao contrário, ainda assim pode haver falha na prestação do serviço bancário que justifique a responsabilização do fornecedor.

(...) A sofisticação dos golpes aplicados por meio eletrônico e a vulnerabilidade técnica do consumidor médio devem ser levadas em consideração na análise da responsabilidade civil.

É certo que a autora, ao fornecer suas senhas e dados de acesso aos fraudadores, contribuiu para a ocorrência do evento danoso, mas isso não afasta, por completo, a responsabilidade da instituição financeira. (...)

Ademais, é preciso considerar que o golpe aplicado à autora teve início com ligações telefônicas em que os fraudadores se passaram por funcionários do próprio banco, utilizando-se de informações pessoais da cliente para conferir credibilidade à fraude. (...)

A conduta da autora, ao fornecer suas senhas e seguir as instruções dos fraudadores sem confirmar a legitimidade do contato, revela certa negligência que contribuiu para a consumação do golpe. (...)

No caso dos autos, está evidenciada a culpa concorrente de ambas as partes para a ocorrência do evento danoso.” (fls. 280/283).

No mais, restou incontroverso nos autos que a autora se dirigiu à autoridade policial que efetuou o devido Boletim de Ocorrência (fls. 17/18).

Com efeito, respeitado o entendimento do MM. Magistrado de primeiro grau, força é convir que o provimento em parte do recurso é medida que se aplica.

Nessa esteira, bem de ver-se que a legitimidade da instituição financeira para responder pelos danos reclamados pela autora ficou assentada de forma correta.

Contudo, tendo em vista a responsabilidade objetiva que recai contra o banco réu, assim como o acesso dos criminosos aos dados da demandante, aliado à inobservância do perfil financeiro dela, força é convir que não é o caso de responsabilizar concorrentemente a autora pelos prejuízos que sofreu.

Como é cediço, os sistemas eletrônicos das instituições financeiras não são à prova de falhas, e além do mais, a natureza objetiva da responsabilidade do réu, atuante no sistema bancário, impõe que ele assuma o risco inerente à tal atividade, por não ter conseguido coibir a livre ação dos criminosos.

No caso em testilha, evidencia-se que a falha no sistema de segurança do requerido ocorreu, principalmente, em razão do acesso de terceiros aos dados do cadastro da autora mantido pela instituição financeira, inclusive seu número de telefone, após o que, de posse desses dados, esse terceiro telefonou para a correntista e logrou ludibriá-la, pois, para a aplicação do golpe já mencionado.

Daí dizer, em suma, que se mostra indevida na *fattispecie*, a aplicação da culpa concorrente.

Em outras palavras, a fragilidade do sistema do requerido permitiu aos fraudadores que as operações bancárias fossem realizadas livremente por eles.

Igualmente, é notório que as operações efetuadas fogem ao padrão financeiro da demandante, haja vista a quantidade de operações efetuadas em sequência e em altos valores.

Entrementes, a doutrina e a jurisprudência têm posicionamento dominante no sentido de que, em matéria de responsabilidade civil das instituições financeiras, aplica-se a teoria do risco profissional. O banco, ao disponibilizar os serviços aos seus clientes, assume os riscos inerentes à sua atividade lucrativa.

Esse é o entendimento de Rui Stoco: “(...) o banco, como depositário do numerário confiado à sua guarda, responde por esses valores, independentemente de qualquer indagação ou circunstância, por força da teoria da guarda da coisa, quando assume obrigação de guardar e manter a incolumidade do bem, tendo em vista que a responsabilidade deve recair sobre quem aufere os lucros com a utilização da riqueza alheia. De sorte que, se houver estelionato, fraude, furto ou roubo, de modo a privar o correntista dos valores depositados, a



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1002911-87.2025.8.26.0358

responsabilidade do banco é objetiva, não se indagando acerca da culpa.” (Tratado de Responsabilidade Civil. 6ª edição, São Paulo: Revista dos Tribunais, 2004, p. 627).

Assim, também, o Superior Tribunal de Justiça, em âmbito nacional e pela sistemática dos recursos repetitivos, uniformizou o entendimento de que: *“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” (REsp n. 1.199.782-PR, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, 2ª Seção, j. 12-09-2011, STJ).*

Mais recentemente, esse entendimento foi consolidado na Súmula nº 479 daquele Tribunal Superior, a saber: *“as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.*

Em suma, *“a instituição bancária é responsável pela segurança das operações realizadas pelos seus clientes” (REsp n. 1.245.550-MG, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, 4ª T., j. 17-03-2015, STJ)*, sendo irrelevante discutir a culpa (negligência, imprudência ou imperícia) da instituição financeira em casos de fraude bancária.

Como se sabe, o CDC deu cumprimento ao mandamento constitucional do artigo 5º, XXXII, que inclui, entre os direitos fundamentais, a proteção do consumidor; e o mandamento insito no artigo 170 da CF de 1988, que considera princípio de ordem econômica, a defesa do consumidor.

Exsurge, dessa forma, o dever de o réu ressarcir integralmente os prejuízos materiais sofridos pela autora, não havendo o que se falar em culpa exclusiva da vítima ou de terceiros, nem, tampouco, em culpa concorrente da vítima.

De mais a mais, como é sabido, para a repetição em dobro do indébito são necessários dois requisitos: pagamento indevido e

má-fé do credor.

No caso em testilha, ante a ausência de comprovação inequívoca de má-fé do réu, não há que se falar em repetição de indébito em dobro, na mesma linha de entendimento da Corte Superior:

“AGRAVO REGIMENTAL. RECURSO ESPECIAL. CONTRATO. MÚTUO. SFH. AMORTIZAÇÃO. CRITÉRIO. TR. SALDO DEVEDOR. POSSIBILIDADE. REPETIÇÃO DE INDÉBITO. FORMA SIMPLES. 1. Consoante entendimento assente neste Pretório, é possível a correção do saldo devedor do contrato de mútuo habitacional antes da amortização da prestação mensal. 2. Não há vedação legal para utilização da TR na correção do saldo devedor de contrato vinculado ao SFH, ainda que firmado antes da Lei 8.177/91, desde que pactuado o mesmo índice aplicável à caderneta de poupança. 3. A aplicação da sanção prevista no art. 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor pressupõe a existência de pagamento indevido e má-fé do credor, o que, na hipótese, não está evidenciado. 4. Agravo regimental desprovido” (g.n.).
(AgRg no REsp 1107478/SC, Rel. Ministro FERNANDO GONÇALVES, QUARTA TURMA, j.17/09/2009, STJ).

Contudo, registre-se que, no recente julgamento dos Embargos de Divergência em Agravo em Recurso Especial nº 676.608/RS, a Corte Especial do Superior Tribunal de Justiça fixou a tese segundo a qual *“a restituição em dobro do indébito (parágrafo único do artigo 42 do CDC) independe da natureza do elemento volitivo do fornecedor que realizou a cobrança indevida, revelando-se cabível quando a referida cobrança consubstanciar conduta contrária à boa-fé objetiva”*.

No entanto, na mesma oportunidade, os efeitos de tal tese foram modulados, estipulando-se que *“[...] o entendimento aqui fixado quanto à restituição em dobro do indébito seja aplicado apenas a partir da publicação do presente acórdão. 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”*.

Assim, a restituição será, no caso em testilha, efetuada em dobro, pois os descontos tiveram início após 30/03/2021.

Nesse diapasão, perfilha a jurisprudência desta C. 38ª Câmara:

“(...) REPETIÇÃO DE INDÉBITO. Art. 42 do CDC. Recursos repetitivos. Tese firmada pelo C. STJ. (EAREsp 600663/RS, EAREsp 622897/RS, EAREsp 664888/RS, EAREsp 676608/RS e EREsp 1413542/RS (tema 929). Devolução, em dobro, dos valores descontados após 30 de março de 2021 que se impõe. Recurso provido parcialmente para declarar a inexigibilidade do contrato e determinar o cancelamento dos descontos, a condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais e a devolução dos valores indevidamente descontados, de forma singela, até 30/03/2021 e, em dobro, após essa data, tal qual constou do acórdão”.

(Apelação Cível nº 1001938-66.2021.8.26.0005, Rel. Des. Marcos Gozzo, 38ª Câmara de Direito Privado, j. 01/11/2022, TJSP).

Sendo assim, em sede de liquidação de sentença, a parte autora deverá instruir planilha do indébito com os comprovantes dos descontos realizados, cujos valores deverão ser corrigidos monetariamente da data de cada desembolso pelo IPCA, e os juros de mora aplicados nos termos do art. 406, § 1º, do Código Civil (SELIC deduzido o IPCA).

À guisa de conclusão, é salutar trazer à baila que o réu deve responder pelos constrangimentos e prejuízos extrapatrimoniais sofridos pela demandante.

Desnecessário se fazer prova quanto à ocorrência do dano moral tendo em vista que este é “*in re ipsa*”, existindo somente pela ofensa. Em especial, por descontos indevidos realizados em desfavor da autora, privando-a de numerário que fazia *jus* em decorrência da sua aposentadoria.

No que concerne a fixação do *quantum* indenizatório, não existem critérios fornecidos pela lei, de modo que “*o arbitramento da*

condenação a título de dano moral deve operar-se com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa, ao porte empresarial das partes, suas atividades comerciais, e, ainda, ao valor do negócio, orientando-se o juiz pelos critérios sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência, com razoabilidade, valendo-se de sua experiência e do bom senso, atento à realidade da vida, notadamente à situação econômica atual, e às peculiaridades de cada caso” (REsp nº 173.366-SP, Rel. Min. Sálvio de Figueiredo Teixeira, 4ª T., j. 03-12-1998, STJ).

Desta feita, não se pode perder de vista que o montante indenizatório devido deve traduzir-se em numerário que represente advertência a lesante e à sociedade de que se não aceita o comportamento assumido ou o evento lesivo advindo.

Para a fixação do *quantum* indenizatório, deve se levar em conta o grau e tipo da ofensa perpetrada, bem como a extensão dos danos causados. Nesse sentir, entendo que o valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) bem se ajusta ao caso.

Por derradeiro, alterado o contexto fático-jurídico que envolve o ônus sucumbencial pela alteração do julgamento, deverá ele ser redistribuído, ficando as partes advertidas de que a interposição de recurso infundado ou meramente protelatório acarretará pena de multa, nos termos do art. 1026, § 2º do CPC.

Ademais, considera-se pré-questionada a matéria ventilada no recurso, sendo desnecessária a indicação expressa dos dispositivos legais, conforme entendimento consolidado do E. Superior Tribunal de Justiça (**AgRg no REsp. nº 1470626/PE, Rel. Min. Humberto Martins, 2ª T., j. 01/03/2016, STJ**).

3. Pelo que, diante de tais circunstâncias, em sendo este o entendimento dos demais, **VOTO** pelo **PROVIMENTO EM PARTE** do recurso, para reformar em parte a sentença, para reconhecer a culpa exclusiva do réu pelos prejuízos sofridos pela autora e para: **a)** condenar o réu na restituição dobrada dos valores descontados indevidamente da requerente, corrigidos monetariamente da data de cada desembolso pelo IPCA, e os juros de mora aplicados nos termos do art. 406, § 1º,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1002911-87.2025.8.26.0358

do Código Civil (SELIC deduzido o IPCA); e **b)** condenar o réu no pagamento de indenização por danos morais em favor da autora, no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), acrescidos de juros de mora a partir do v. Acórdão, nos termos do art. 406, § 1º, do Código Civil (SELIC deduzido o IPCA).

Em razão da sucumbência mínima da autora, inverte o ônus sucumbencial com base nos termos do art. 86, parágrafo único, do CPC e condeno o requerido no pagamento integral das custas e despesas processuais, além dos honorários advocatícios devidos ao patrono da autora, estes fixados em 15% (quinze por cento), incidentes sobre o valor atualizado do proveito econômico obtido pela requerente.

LAVINIO DONIZETTI PASCHOALÃO
Relator