



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000060635

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003471-27.2025.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BENEDITA MARIA DEGAN CHAVES (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado 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 em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores PAULO ALCIDES (Presidente) E MIGUEL PETRONI NETO.

São Paulo, 6 de fevereiro de 2026.

ADEMIR BENEDITO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO N°: 57349

APEL.N°: 1003471-27.2025.8.26.0003

COMARCA: SÃO PAULO

APTE. : BENEDITA MARIA DEGAN CHAVES

APDO. : BANCO BRADESCO S/A

Apelação – Ação indenizatória por danos materiais e morais – Sentença de improcedência – Falha no dever de segurança da instituição bancária - Fortuito interno – Incidência da Súmula 479 do STJ – Repetição do indébito – Dano moral caracterizado – Indenização que deve ser suficiente para amenizar o abalo emocional experimentado, sem importar enriquecimento sem causa da requerente - Recurso parcialmente provido.

Trata-se de ação indenizatória por danos materiais e morais, julgada improcedente pela sentença de fls. 149/152, cujo relatório fica adotado, tendo sido condenada a requerente ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, fixados em 10% sobre o valor da causa, ressalvada a concessão da gratuidade da justiça.

Apela a autora (fls. 155/159), alegando, em síntese, tratar-se de pessoa vulnerável, com 85 anos de idade e saúde debilitada, tendo sido ludibriada por suposto funcionário do banco requerido, que lhe conferiu credibilidade através da posse de informações sigilosas que somente o apelado deveria deter, e que realizou os procedimentos indicados com o fim de bloquear transações fraudulentas que teriam sido feitas em sua conta bancária. Aduz que a operação contestada é dissonante do seu perfil, uma vez que o montante corresponde a 92% de sua renda mensal. Requer, assim, a restituição do valor e a condenação da instituição financeira ao pagamento de indenização por danos morais, no valor de R\$ 10.000,00.

Recurso tempestivo, isento de preparo e contrarrazoado.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

É o relatório.

O recurso comporta parcial provimento.

De início, observa-se que houve impugnação à gratuidade da justiça nas contrarrazões. No entanto, verifica-se que o benefício foi concedido à parte a fls. 63, com base na documentação apresentada nos autos, não tendo sido trazido elemento novo apto a justificar sua revogação.

Rejeita-se, pois, a impugnação.

Isto posto, verifica-se que a autora se qualifica como consumidora, pois a ação tem por objeto o fornecimento de serviços, nos termos do art. 3º, § 2º, do Código de Defesa do Consumidor, aplicando-se, assim, as disposições do referido diploma legal.

Ademais, ressalte-se que, nos termos da Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça, o Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras.

O caso em questão trata de responsabilidade objetiva, na qual não se indaga sobre a ocorrência de ato ilícito decorrente de culpa, isto é, de reprovabilidade da conduta do agente.

Em se tratando de relação de consumo, inteira aplicação tem o art. 14 da Lei nº 8.078/90, que dispõe que o fornecedor de serviços responde, independentemente de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação de serviços, de sorte que as instituições requeridas devem realmente responder, independentemente da prova de sua culpa, pela reparação dos danos causados.

É a hipótese da chamada responsabilidade pelo risco, imposta aos prestadores de serviço ofertado indistintamente aos consumidores em potencial.

Como a responsabilidade do fornecedor é



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

objetiva, ainda que não se tivesse apurado conduta imprudente ou negligente, sua responsabilidade somente poderia ser excluída no caso de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, conforme dispõe o art. 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor, o que não se verifica no caso.

Nesse sentido, também, a Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça, que dispõe que *"as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias"*.

Deve haver, ainda, a inversão do ônus da prova, competindo ao requerido a demonstração da improcedência das alegações contidas na petição inicial e a regularidade das operações contestadas.

No caso em tela, a autora narrou que, em 09/08/2024, recebeu o contato de um suposto funcionário do banco réu alertando que teriam sido realizadas transações indevidas em sua conta bancária, o qual detinha informações sigilosas que apenas o apelado deveria possuir, de modo que ela seguiu os procedimentos indicados, tendo transferido R\$ 1.310,40, conforme comprovante a fls. 15.

Diante disso, além de ter comunicado a fraude ao requerido, registrou o boletim de ocorrência a fls. 16/17.

Aduz que a transação foi dissonante do seu perfil, sendo que o valor corresponde a 92% do seu benefício previdenciário, o qual consiste em pensão por morte, e que um simples bloqueio temporário seguido de ligação telefônica teria impedido a efetivação do golpe.

Por sua vez, o banco apelante sustentou a ausência de falha nos seus sistemas de segurança e de qualquer ato ilícito ou lesivo a justificar os danos



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

materiais e morais pleiteados, alegando culpa exclusiva da vítima ou de terceiro.

Diante desse quadro, revela-se inócuo o argumento de que a instituição financeira não poderia ser responsabilizada em razão da licitude de sua conduta.

Não foi demonstrado, de forma inequívoca, que a autora não foi vítima de fraude ou que se estaria diante de caso de culpa exclusiva de terceiro, sendo verossímeis suas afirmações no sentido de que o vazamento de informações da instituição bancária possibilitou a fraude, haja vista o boletim de ocorrência registrado, além de sua presumível hipossuficiência ao lidar com aplicativo de celular, haja vista ter 85 anos de idade.

Assim, mostra-se cabível a repetição do indébito.

Igualmente, restou caracterizada a ocorrência de danos morais, pois os fatos narrados extrapolam a esfera do mero aborrecimento, uma vez que a autora sofreu abalo psíquico em razão do golpe sofrido.

No que tange ao *quantum* devido, na falta de disposição legal expressa, vem prevalecendo, na doutrina e jurisprudência, quantia que leva em consideração não apenas o poder econômico das partes envolvidas, mas também a extensão do dano causado, e o comportamento do agente que o causou.

Nesse passo, vislumbrando as peculiaridades do caso em apreço, e de acordo com aqueles parâmetros, bem como os critérios adotados por esta Câmara em casos semelhantes, considera-se adequado o valor de R\$ 5.000,00.

Referida verba, de um lado, não propicia o enriquecimento indevido da autora, nem o estabelecimento de perigosos precedentes que possam transmutar uma pretensão legítima de dor moral em



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

investimento financeiro de alta rentabilidade, e, por outro lado, impele o réu, ao ser assim apenado, a ser mais cuidadoso no exercício de suas atividades, evitando que se repita o quadro retratado nestes autos.

Nesse sentido é o entendimento dessa Câmara de Direito Privado:

AÇÃO DECLARATÓRIA C.C. INDENIZATÓRIA. Furto de celular. Compras realizadas com o cartão de crédito. Declaração de inexigibilidade do débito reconhecida pelo Juízo "a quo" e não mais discutida nesta esfera recursal. Vício do serviço configurado (art. 14 do CDC) - Dano moral. Ocorrência. Valor fixado em R\$ 5.000,00. Precedentes desta C. Câmara. SENTENÇA REFORMADA EM PARTE. RECURSO PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1065265-86.2024.8.26.0002; Relator (a): Fábio Podestá; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 14ª Vara Cível; Data do Julgamento: 03/07/2025; Data de Registro: 03/07/2025)

APELAÇÃO. Ação declaratória de inexistência de relação jurídica cumulada com reparação de dano moral. INSS. Procedência da ação. Alegação de fraude. Contrato de empréstimo consignado por cartão de crédito. Perícia grafotécnica que prova fraude. Descontos indevidos em conta corrente da parte autora referentes a parcelas de empréstimo consignado não contratado. Responsabilidade objetiva. Existência de dano moral indenizável. Quantum indenizatório que deve ser fixado dentro do princípio da razoabilidade. Mantido em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais). Inexigibilidade de débito. Dano material indenizável. Restituição de forma dobrada, nos termos da orientação firmada pela Corte Especial do Colendo STJ no julgamento do EAREsp 676.608. Mantida a r. sentença. Recurso improvido. (TJSP; Apelação Cível 1020010-72.2023.8.26.0477; Relator (a): Décio Rodrigues; Órgão



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado;
Foro de Praia Grande - 4ª Vara Cível;
Data do Julgamento: 27/06/2025; Data de
Registro: 27/06/2025)

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO. A RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA É APLICÁVEL EM CASOS DE FRAUDE EM OPERAÇÕES BANCÁRIAS. A REPETIÇÃO EM DOBRO DO INDÉBITO É CABÍVEL QUANDO HÁ INOBSERVÂNCIA DA BOA-FÉ OBJETIVA. RECURSO DO RÉU NÃO PROVIDO. RECURSO DO AUTOR PROVIDO. I. Caso em Exame Ação declaratória de inexigibilidade de subsídio cumulada com repetição de indébito e indenização por dano moral, em razão de empréstimo não reconhecido pelo autor. O autor alega que, ao buscar empréstimo antecipado do FGTS, foi vítima de fraude, resultando em saques indevidos de sua conta vinculada ao FGTS. Requereu devolução de valores, indenização por dano moral e declaração de inexistência do negócio jurídica. A sentença julgou parcialmente procedente, declarando inexigível o débito e condenando o réu à devolução simples dos valores. II. Questões em Discussão 2. (i) Existência e regularidade do contrato de empréstimo consignado e alegada fraude; (ii) Responsabilidade da instituição financeira pelos saques no FGTS do autor; (iii) Possibilidade de reprodução do indébito em dobro; (iv) Existência de dano moral a ser indenizado. III. Razões de Decisão 3. A instituição financeira não comprovou a regularidade da contratação, não apresentando documentos válidos que sustentem a defesa. A responsabilidade objetiva da instituição é reconhecida com base na teoria do risco profissional. 4. A repetição em dobro dos valores descontados indevidamente é devida, conforme o artigo 42 do Código de Defesa do Consumidor, em razão da inobservância à boa-fé objetiva. O dano moral é reconhecido, considerando o abalo moral sofrido pelo autor. IV. Dispositivo e Teses 5. Nega-se provimento ao recurso

da instituição financeira ré. Dá-se provimento ao recurso do autor, condenando a instituição à repetição do indébito em dobro e ao pagamento de indenização por dano moral de R\$ 5.000,00, corrigido e acrescido de juros conforme especificado. Teses de julgamento: A responsabilidade objetiva da instituição financeira é aplicável em casos de fraude em operações bancárias. A repetição em dobro do indébito é cabível quando há inobservância da boa-fé objetiva. Legislação Citada: Código de Processo Civil, artigo 373. Código de Defesa do Consumidor, artigo 42. Código Civil, artigo 927, parágrafo único. Constituição Federal, artigo 192. Jurisprudência Citada: STJ, EAREsp n. 676.608/RS, Rel. Min. Og Fernandes, Corte Especial, j. 21/10/2020. TJSP, Apelação Cível n. 1001141-18.2023.8.26.0459, Rel. Thiago de Siqueira, j. 14/01/2025. TJSP, Apelação Cível n. 1013458-98.2022.8.26.0001, Rel. Lígia Araújo Bisogni, j. 17/12/2024. (TJSP; Apelação Cível 1002560-88.2024.8.26.0281; Relator (a): Miguel Petroni Neto; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro de Itatiba - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 26/06/2025; Data de Registro: 26/06/2025)

Destarte, reforma-se a r. sentença para condenar a instituição financeira à repetição do indébito e ao pagamento de indenização por danos morais, no valor de R\$ 5.000,00.

Por fim, adverte-se que a oposição de embargos de declaração protelatórios ensejará a aplicação da multa prevista no art. 1.026, § 2º, do CPC (a qual não é alcançada pela gratuidade judiciária), ressaltando-se que toda matéria devolvida no recurso está prequestionada, não estando o magistrado obrigado a se manifestar expressamente sobre todos os pontos suscitados, tampouco a mencionar nominalmente os dispositivos legais, bastando que a controvérsia tenha



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

sido fundamentadamente apreciada.

Pelo exposto, voto por dar parcial provimento ao recurso, com a inversão do ônus sucumbencial, fixando-se os honorários advocatícios em 12% sobre o valor da condenação.

Ademir de Carvalho Benedito
Relator