



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000012191

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003595-32.2024.8.26.0201, da Comarca de Garça, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelada CLELIA MARIA FIGUEIRA DAUN (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 11ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CRISTINA DI GIAIMO CABOCLO (Presidente sem voto), JOSÉ WILSON GONÇALVES E WALTER FONSECA.

São Paulo, 23 de janeiro de 2026.

JOSÉ MARCELO TOSSI SILVA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Apelação Cível nº 1003595-32.2024.8.26.0201

Comarca: Garça – 1ª Vara

Apelante: Banco Bradesco S/A

Apelado: Clelia Maria Figueira Daun

MM (a) Juiz(a) de 1º Grau: Dr(a) Renata Lima Ribeiro Raia

Voto nº 4.229

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. IRRESIGNAÇÃO DO BANCO RÉU. Autora que afirma ter sido vítima de fraude decorrente de ligação telefônica de suposto preposto da instituição financeira, ocasião em que negou a contratação de empréstimo no valor de R\$ 15.000,00, sendo posteriormente surpreendida com operação em seu nome no montante de R\$ 27.715,89, parcelado em 48 prestações. Relação jurídica de consumo. Incidência do Código de Defesa do Consumidor, conforme Súmula nº 297 do C. STJ. Responsabilidade objetiva da instituição financeira pelos danos gerados por fortuito interno, nos termos da Súmula nº 479 do C. STJ. Ônus do banco de demonstrar a regularidade da contratação não satisfeito. Ausência de apresentação de contrato assinado ou de elementos técnicos hábeis a atestar a autenticidade da operação eletrônica, em descumprimento ao art. 29, § 5º, da Lei nº 10.931/2004. Extratos juntados aos autos que evidenciam a realização da operação sem bloqueio pela instituição, destoando do padrão financeiro da consumidora. Prestação de serviços falha caracterizada. Dever de indenizar configurado. Manutenção da sentença que reconheceu a inexigibilidade do débito e a responsabilização da instituição financeira. Majoração da verba honorária recursal. Recurso desprovido.

Trata-se de apelação interposta por BANCO BRADESCO S.A. contra a r. sentença de fls.137/139, integrada pela r. decisão de fl.154, cujo relatório se adota, proferida nos autos da ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenizatória por danos

morais e materiais, em que foi julgada parcialmente procedente a demanda.

O apelante sustenta, em síntese, que r. sentença ocorreu em equívoco ao reconhecer a irregularidade das operações bancárias questionadas, uma vez que restou demonstrada a regularidade do contrato. Relata o banco apelante que a parte autora alegou ter recebido, em 14/08/2024, ligação telefônica de suposto preposto da instituição, na qual foi indagada sobre a contratação de empréstimo no valor de R\$ 15.000,00. Afirmando não reconhecer a operação, a autora teria sido informada de que seria providenciado o cancelamento, vindo, entretanto, dias depois, a tomar ciência da realização de outro empréstimo em seu nome, no montante de R\$ 27.715,89, parcelado em 48 prestações de R\$ 1.320,00

O banco apelante afirma que não restou comprovada falha na prestação dos serviços, ressaltando que a contratação observou as formalidades legais e que inexistem elementos que autorizem a responsabilização objetiva da instituição. Defende, ainda, que eventual fraude decorreu de culpa exclusiva de terceiro, não podendo ser imputada ao banco, pugnano pela reforma integral da decisão.

Contrarrazões às fls.199/214.

Não houve oposição ao julgamento virtual, conforme Resolução nº 772/2017 do Órgão Especial do Tribunal de Justiça de São Paulo.

É o relatório.

Trata-se de demanda em que a autora alega ter sido vítima de

golpe praticado por terceiros, decorrente da contratação indevida de empréstimo consignado em seu nome, com ligação fraudulenta.

A relação jurídica existente entre as partes tem natureza de consumo, impondo-se, pois, a aplicação do Código de Defesa do Consumidor, em consonância com a Súmula no 297 do C. Superior Tribunal de Justiça (“*o Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*”).

Nessa senda, a situação fática aduzida pelas partes deve ser interpretada com fundamento na vulnerabilidade ínsita às relações de consumo, por meio de raciocínio que leve em conta a situação em sua completude, a fim de verificar concorrência de fatos.

Segundo a Súmula nº 479 do C. Superior Tribunal de Justiça, “*as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito das operações bancárias*”.

Dessa maneira, cabia ao banco réu provar a legitimidade do empréstimo objeto de discussão nos autos. E, no caso, o banco não se desincumbiu satisfatoriamente de seu ônus, razão pela qual deve ser reconhecida a irregularidade nas contratações.

Embora o banco réu tenha afirmado em sua contestação que o negócio jurídico foi celebrado com uso de senha da conta corrente e chave de segurança, a autora esclareceu que não fez a contratação, pois foi induzida em erro mediante fraude praticada por pessoa que se apresentou como gerente do réu e que tinha conhecimento dos seus dados pessoais e dos números de sua conta bancária e agência.

A instituição financeira não demonstrou ter adotado as cautelas necessárias para assegurar a segurança e autenticidade da contratação, pois não apresentou documento que possibilite a aferição da regularidade, mas somente telas sistêmicas internas.

Outrossim, a autora juntou aos autos os extratos de fls. 18/21, que comprovam que não houve o bloqueio da operação pelo banco, apesar de restar demonstrado que a transferência do valor objeto do empréstimo contratado de forma fraudulenta, destoou do padrão financeiro de seu padrão financeiro.

Embora não se afaste a responsabilidade da autora em cuidar para não ser induzida em erro por terceiros fraudadores, o réu nada fez para impedir, ao menos, a transferência do valor do financiamento, de R\$ 15.000,00, mediante PIX que não se coadunava com o perfil de uso da autora.

Assim, a contratação decorreu de prestação de serviços falha, e o banco deve responder objetivamente pelos danos causados ao cliente, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor. A instituição financeira não se desincumbiu do ônus probatório de demonstrar a regular contratação do empréstimo consignado e posterior transferência do seu valor via PIX, para terceiro fraudador, o que acarreta a manutenção da r. Sentença.

Nesse sentido:

"DECLARATÓRIA C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DO RÉU. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. 1. Alegação de ilegitimidade passiva. Inconsistência. Teoria da asserção. Legitimidade passiva

*configurada a partir da alegação do consumidor, atribuindo responsabilidade ao réu. A análise de caracterização ou não da responsabilidade diz respeito ao mérito. 2. Denúnciação da lide. Relação de consumo. Incompatibilidade com o sistema de proteção do consumidor na máxima extensão possível, inclusive na perspectiva processual. Observância do art. 88 do CDC. Intervenção de terceiro, em relação de consumo, limitada a seguro de responsabilidade civil, nos termos do art. 101, II do CDC. 3. **Golpe da falsa central de atendimento. Autor que foi vítima de "falsa central de atendimento", seguindo procedimento passado por suposto preposto do banco. Autor que contribuiu para a prática fraudulenta. Contudo, as operações destoam do perfil de consumo do autor. Participação culposa inicial do autor que, no caso concreto, não impede a configuração da responsabilidade civil objetiva do banco. Caracterização de falha no que atina ao dever de proteção do patrimônio sob custódia do banco. Sentença que declara a inexistência de operações e inexigíveis os débitos relacionados, condenando o réu à restituição de valores. Sentença mantida.** 4. Pretensão de afastamento da indenização por danos morais. Danos morais não caracterizados. A luta pelo reconhecimento do direito, por via administrativa ou por via judicial, não implica dano moral, mas sim ônus inerente à vida social. Ademais, a mera privação de montante em pecúnia não gera dano moral presumido. Autor que não comprova situação de humilhação ou vexatória ou ofensa a qualquer direito essencial, limitando-se a sustentar que os transtornos para solução lhe acarretaram danos morais. Sentença alterada. 5. Recurso parcialmente provido, para afastar a condenação por danos morais, redefinindo-se os encargos de sucumbência, proporcionalmente à derrota. (TJSP; Apelação Cível 1002283-58.2023.8.26.0394; Relator (a): José Wilson Gonçalves; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro de Nova Odessa - 1ª Vara Judicial; Data do Julgamento: 16/01/2025; Data de Registro: 16/01/2025- destaquei)*

APELAÇÃO – CONTRATOS BANCÁRIOS – EMPRÉSTIMO CONSIGNADO – Validade da contratação não comprovada – Ausência de contrato escrito acompanhado de selfie (biometria facial), documento de identificação pessoal, geolocalização exata e código de identificação do dispositivo do consumidor – Documento denominado "Rastreabilidade de Acesso do Cliente via Canal de Atendimento Bradesco" insuficiente para atestar a higidez da contratação – Devolução, em dobro, dos valores pagos indevidamente - Danos morais devidos, arbitrados em R\$ 5.000,00 – Sentença reformada. RECURSO PROVIDO, com inversão dos ônus da sucumbência.(TJ-SP - Apelação Cível: 10128302520238260438 Penápolis, Relator.: João Battaus Neto, Data de Julgamento: 26/08/2024, Núcleo de Justiça 4 .0 em

Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2), Data de Publicação: 26/08/2024- destaquei)

*"AÇÃO DECLARATÓRIA DE NULIDADE DE NEGÓCIO JURÍDICO CUMULADA COM PEDIDOS DE REPETIÇÃO DE INDÉBITO E REPARAÇÃO POR DANOS MORAIS – Sentença de parcial procedência – Irresignação do réu – **Empréstimos consignados – Alegação de que a contratação se deu via "Mobile Bank" – Ausência de comprovação** - A repetição do indébito deve ocorrer na forma simples, pois não verificada má-fé do réu, nem tampouco violação à boa-fé objetiva – Sentença parcialmente reformada – Recurso provido. (TJSP; Apelação Cível 1001825-29.2021.8.26.0453; Relator (a): Marco Fábio Morsello; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro de Pirajuí - 1ª Vara; Data do Julgamento: 28/03/2022; Data de Registro: 28/03/2022- destaquei)*

*"AÇÃO DECLARATÓRIA CUMULADA COM PEDIDO DE INDENIZAÇÃO. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. APELAÇÕES IMPROVIDAS. CONSUMIDOR. BANCÁRIO. DESCONTOS EM CONTA CORRENTE. EMPRÉSTIMOS PESSOAIS E SEGUROS. CONTRATAÇÃO NÃO COMPROVADA. DEVOLUÇÃO DOS VALORES. JURISPRUDÊNCIA DO SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA. MODULAÇÃO DOS EFEITOS. RESTITUIÇÃO DE FORMA SIMPLES. AUSÊNCIA DE MÁ-FÉ. DANO MORAL CONFIGURADO. VALOR MANTIDO. Autor afirmou que o réu passou a efetuar descontos em sua conta corrente referentes a empréstimos e seguros não contratados. Sentença declarou a inexigibilidade dos contratos, determinou a restituição dos valores na forma simples e pagamento de indenização por dano moral. Recursos das partes. Restaram comprovados os descontos. **O banco réu deixou de juntar os contratos que autorizavam descontos dos seguros. E, embora tenha afirmado que o autor celebrou os empréstimos pessoais de nº 418084067 e nº 414337885 por meio de "Mobile Bank", fazendo uso de senha, o banco réu não juntou nenhum documento a comprovar a regularidade da contratação, tampouco os instrumentos que regiam os pactos (valores dos empréstimos, número de parcelas, juros e demais encargos). Ressalto que meros extratos não comprovam as contratações impugnadas.** E ainda, o réu sequer comprovou o depósito do valor na conta do autor referente ao empréstimo nº 414337885. Era ônus do banco não só provar a ausência da falha. Responsabilidade objetiva. Art. 14, § 3º, incisos I e II, do CDC. Defeito de segurança do próprio serviço prestado pelo banco que atraiu incidência da súmula 479 do STJ. Restituição na forma simples. O pedido de devolução dobrada dos valores declarados indevidos não merece*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

acolhimento. Ausência de má-fé do banco réu. O Superior Tribunal de Justiça consolidou o entendimento, com modulação de efeitos, pela Corte Especial, EAREsp 600663/RS, EAREsp 622897/RS, EAREsp 664888/RS, EAREsp 676608/RS e EREsp 1413542/RS precedentes prévios necessários) . Dano moral configurado. Reconheço a existência de danos morais passíveis de indenização. O consumidor experimentou dissabores, transtornos e aborrecimentos advindos de descontos indevidos desde de 2017. Viu-se cobrado por seguros e empréstimos não contratados . Valor mantido em R\$ 10.000,00. Parâmetros da Turma julgadora. Sentença de parcial procedência . SENTENÇA MANTIDA. RECURSOS IMPRÓVIDOS. (TJ-SP - AC: 10251993820218260562 SP 1025199-38.2021 .8.26.0562, Relator.: Alexandre David Malfatti, Data de Julgamento: 13/07/2022, 20ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 13/07/2022- destaquei)

Portanto, de rigor a manutenção da r. sentença quanto a declaração de inexigibilidade do empréstimo.

De forma a evitar a oposição de embargos de declaração destinados meramente ao prequestionamento e viabilizar o acesso às vias extraordinária e especial, considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional suscitada nos autos, uma vez que apreciadas as questões relacionadas à controvérsia por este colegiado, ainda que não tenha ocorrido a individualização de cada um dos argumentos ou dispositivos legais invocados, cenário, ademais, incapaz de negativamente influir na conclusão adotada, competindo às partes observar o disposto no artigo 1.026, § 2º, do Código de Processo Civil.

Diante do exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso, majorando as verbas honorárias para \$2.000,00 (dois mil reais).

JOSÉ MARCELO TOSSI SILVA

Relator



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Assinatura Eletrônica