



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000195679**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004692-78.2024.8.26.0650, da Comarca de Valinhos, em que é apelante/apelada MARIA CRISTINA CREMASCO, são apelados/apelantes BANCO BRADESCO S/A e BRADESCO VIDA E PREVIDÊNCIA 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: **Negaram provimento ao recurso do réu e deram parcial provimento ao recurso da autora.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, 10 de março de 2026.

**LUIS FERNANDO CAMARGO DE BARROS VIDAL**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



**Apelação nº 1004692-78.2024.8.26.0650**

**Apelante/Apelada:** Maria Cristina Cremasco

**Apelante/Apelado:** Banco Bradesco S/A

**Comarca:** Valinhos

**Juíza sentenciante:** Dra. Roberta Gobbo Amorim Camponez

**Voto nº 34.888**

***Ementa:***

***EMENTA: DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. CONTRATOS BANCÁRIOS. PARCIAL PROVIMENTO.***

***I. Caso em Exame***

***Ação ajuizada com vistas à declaração de inexistência de operações bancárias, indenização por danos morais e materiais, e a devolução de valores desviados da conta da demandante.***

***II. Questão em Discussão***

***2. A questão em discussão consiste no exame a respeito da (i) legitimidade da contratação do empréstimo de R\$ 12.500,00 e subsequente transferência de R\$ 11.900,00; e (ii) a legitimidade do investimento de previdência privada de R\$ 11.130,51.***

***III. Razões de Decidir***

***3. A ausência de apresentação do contrato de empréstimo assinado pelo banco representa falha probatória, especialmente considerando a condição de consumidora idosa da autora.***

***4. O banco reconheceu implicitamente a***

***irregularidade da operação ao aceitar a contestação da transferência via PIX e tentar realizar a devolução do valor por meio do Mecanismo Especial de Devolução.***

***IV. Dispositivo e Tese***

***5. Recurso do réu improvido e recurso da autora parcialmente provido. Tese de julgamento: 1. A ausência de contrato assinado pelo banco implica reconhecimento de fraude. 2. A tentativa de devolução via MED constitui confissão implícita da irregularidade.***

***Legislação Citada:***

***Código de Processo Civil, art. 487, I; art. 85, §2º. Código Civil, arts. 389, 406. Código de Defesa do Consumidor, art. 6º, VIII; art. 14. CF/1988, art. 5º, V e X.***

***Jurisprudência Citada:***

***STJ, Súmula nº 297, 326, 362, 54. STJ, REsp nº 1.639.320, Rel. Min. Paulo de Tarso Sanseverino, j. 28.11.2017.***

Vistos.

A r. sentença de págs. 184/191, cujo relatório é adotado, julgou parcialmente procedente ação anulatória e indenizatória ajuizada por Maria Cristina Cremasco em face de Banco Bradesco S/A e Bradesco Vida e Previdência S/A, nos seguintes termos:

***Ante o exposto, com fundamento no artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos***

*formulados por Maria Cristina Cremasco contra o Banco Bradesco S/A e Bradesco Vida e Previdência S/A para: a) declarar a inexistência do débito decorrente do contrato de empréstimo no valor de R\$ 12.500,00, contrato nº 502916989, por se tratar de contratação fraudulenta não reconhecida pela consumidora, confirmando a tutela de urgência concedida às fls. 65/66 e tornando definitiva a suspensão da cobrança dos valores relativos ao referido contrato, vencidos e vincendos; b) condenar os réus, solidariamente, ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00, com correção monetária a partir desta data e juros de mora a partir da citação. Julgo improcedentes os demais pedidos, relativos às movimentações de R\$ 4.000,00 e R\$ 11.900,00, ao valor do investimento e aos danos materiais, por não restarem suficientemente demonstradas as irregularidades alegadas. Assim, extingo o feito com resolução do mérito.*

*Considerando a sucumbência recíproca, cada parte arcará com 50% das despesas processuais. Fixo honorários a serem pagos por ambas as partes ao patrono da parte adversa, em 10% sobre o respectivo proveito econômico (no caso dos honorários devidos ao patrono da autora, o proveito econômico equivale ao valor do débito declarado inexistente, somado à indenização por danos morais; quanto aos honorários devidos ao patrono dos réus, equivale à soma dos pedidos improcedentes), nos termos do artigo 85, §2º, do Código de Processo Civil, observada a gratuidade*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*concedida à autora.*

*A correção monetária e os juros de mora terão incidência nos termos dos artigos 389 e 406, ambos do Código Civil, com a observância das alterações efetuadas pela Lei n° 14.905/2024, da seguinte forma: i) até o dia 27/08/2024 (data anterior à entrada em vigor da Lei n° 14.905/2024), a correção monetária será feita com base na Tabela Prática do E. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo e os juros de mora serão de 1,0% ao mês, conforme a orientação da jurisprudência então dominante no âmbito do TJSP ; ii) a partir do dia 28/08/2024 (início da vigência da Lei n° 14.905/2024), o índice a ser utilizado, observando-se a Tabela Prática do E. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo para fins de cálculo, será: a) a taxa SELIC, deduzido o IPCA-IBGE, enquanto incidir apenas juros de mora; b) a taxa SELIC, quando incidirem conjuntamente correção monetária e juros de mora.*

Entendeu, em síntese, o r. julgado, por um lado, pela legalidade das seguintes operações: a transferência de R\$ 4.000,00, pois o banco comprovou uso de cartão, senha e biometria em caixa eletrônico ao passo que a autora apenas negou genericamente ter realizado a operação, sem provas de fraude e o pedido referente ao investimento previdenciário de R\$ 11.130,51, pois não houve comprovação de resgate ou movimentação suspeita; por outro lado, entendeu pela existência de fraude com relação ao empréstimo de R\$ 12.500,00 porque o banco não apresentou o contrato assinado —ônus que lhe competia, além do que, após a denúncia de fraude, o banco aceitou o MED (mecanismo de devolução do PIX), reconhecendo a irregularidade narrada pela demandante, asseverando que a transferência de R\$ 11.900,00 derivou diretamente do empréstimo fraudulento a reforçar a



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

inexistência de vínculo da autora com a operação.

A parte autora apela às págs. 195/212 a argumentar com o equívoco da r. sentença, que apenas reconheceu a fraude no empréstimo de R\$ 12.500,00 e não acolheu os pedidos relacionados ao desvio de R\$ 4.000,00 e ao investimento em previdência de R\$ 11.130,51.

Sustenta que é idosa, possui baixa familiaridade tecnológica e afirma ter sido vítima de fraude estruturada, na qual terceiros desviaram valores de sua conta e utilizaram seu nome para contratar operações bancárias.

Argumenta que o juiz não permitiu a produção de prova pericial, apesar de ter requerido expressamente, o que configura cerceamento de defesa. Afirma que somente uma perícia técnica poderia esclarecer como ocorreram as transferências via PIX e o resgate do investimento, já que ela insiste jamais ter realizado transações eletrônicas. Alega ainda que o banco não forneceu documentos essenciais e que funcionários da instituição podem ter concorrido para o golpe.

Quanto ao mérito, sustenta que o valor investido na previdência privada: R\$ 11.130,51 também foi desviado para o mesmo fraudador que recebeu os recursos do empréstimo fraudulento, o que demonstraria falha sistêmica do banco. Por isso, pede a reforma da sentença para condenar os réus à devolução desse montante, com juros e correção, além da majoração do dano moral fixado em R\$ 5.000,00.

Já às págs. 222/243 apela a parte requerida. O Banco Bradesco e a Bradesco Vida e Previdência recorrem contra a sentença que reconheceu a fraude no empréstimo de R\$ 12.500,00 e os condenou ao pagamento de R\$ 5.000,00 por danos morais. Sustentam que a decisão deve ser reformada, pois não houve falha na prestação dos serviços bancários, tampouco prova de que as operações contestadas tenham sido



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

realizadas por terceiros.

O banco argumenta que todas as transações foram feitas pelo aplicativo instalado no celular da autora, mediante senha, autenticação do dispositivo e M-Token previamente habilitado pela própria correntista desde 2023. Defende que a tentativa de devolução via Mecanismo Especial de Devolução (MED) não equivale a reconhecimento de fraude, mas apenas a cumprimento do protocolo do Banco Central para investigar alegações de golpe. A instituição também enfatiza que investe em segurança e não há indício técnico de invasão ou falha sistêmica.

Afirma também que a autora não apresentou prova de fraude, de comunicação imediata ao banco ou de qualquer irregularidade tecnológica. Sustenta que as transações isoladas não podem ser invalidadas automaticamente por conta da anulação do empréstimo, e que a longa distância temporal entre os eventos (setembro de 2023 a junho de 2024) contradiz o padrão usual de atuação de fraudadores e reforça a tese de uso voluntário da conta pela própria correntista.

Em tais condições, a parte requerida pede a improcedência da ação e subsidiariamente, acaso mantida a nulidade do empréstimo, requer que a correntista devolva o valor de R\$ 12.500,00, sob pena de enriquecimento sem causa. Também pleiteia a exclusão dos danos morais, alegando ausência de prova de abalo real, ou, ao menos, a redução do valor arbitrado e a correção do termo inicial dos juros para a data da sentença, conforme precedentes do STJ.

O recurso foi processado e respondido (págs. 250/254).

É o relatório.

Inexiste óbice ao conhecimento do recurso.

A autora afirma que é idosa, alheia à tecnologia e alegou



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

ter sido vítima de diversas fraudes bancárias: Transferência via PIX de R\$ 4.000,00, não reconhecida; Investimento de Previdência Privada de R\$ 11.130,51 efetuado em 24/11/23 (págs. 37/42), resgatado e desviado e Empréstimo fraudulento de R\$ 12.500,00 (nº 502916989, pág. 43/45) de 11/6/2024, seguido de transferência de R\$ 11.900,00 ao terceiro Paulo Henrique da Silva Dias (pág. 46), além da contratação de um segundo empréstimo de R\$ 1.500,00.

Desse modo, ajuizou ação para declaração de inexistência dos contratos, restituição dos valores e indenização por danos morais e materiais e para corroborar suas alegações carrou ao feito cópia de boletim de ocorrência em que impugnou a operação Pix para o terceiro Paulo Henrique (págs. 32/33), cópia do processo administrativo ajuizado perante o Procon (págs. 47/51) e extratos bancários (págs. 60/64).

Os réus, a seu turno, sustentam ausência de falha na prestação dos serviços e alegam culpa exclusiva da autora com a alegação de que todas as operações ocorreram mediante cartão, senha e biometria.

A alegação de cerceamento de defesa não merece prosperar em razão do exame que ora passo a expor juntamente com o mérito.

De acordo com a Súmula nº 297 do E. Superior Tribunal de Justiça: *O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras.*

Dessa forma, o caso deve ser solucionado à luz do Código de Defesa do Consumidor, notadamente em razão da vulnerabilidade técnica e informacional da parte autora perante a instituição financeira, que implica na inversão do ônus probatório (art. 6º, VIII, do CDC).

Primeiramente, após o exame da confusa narrativa da



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

demandante e dos autos, importante o registro de que a autora reconhece em seu apelo que realizou a operação de transferência de R\$ 4.000,00 e o empréstimo de R\$ 1.500,00 (pág. 209) de sorte que inexistente qualquer exame a ser realizado na via recursal a respeito da ilegitimidade das referidas operações.

Cinge-se, portanto, a controvérsia a respeito da ilegitimidade da contratação do empréstimo e da previdência privada pela autora.

A ilegitimidade do investimento de previdência privada de R\$ 11.130,51, realizado em 24/11/23 (págs. 37/42), foi reconhecida na origem ao fundamento de que não houve comprovação de resgate ou movimentação suspeita.

E a meu ver referido entendimento encontra-se correto porque, além de nos extratos bancários da autora apresentados pela casa bancária no período de 30/1/23 a 9/8/24 não indicarem, de fato, nenhum resgate ou movimentação suspeita, a autora reclama da transferência do valor análogo de R\$ 11.900 para o terceiro Paulo Henrique havida em 11/6/24 (pág. 46), mas, como reconhecido pela r. sentença, referida transferência decorreu do contrato de empréstimo de vultoso valor e igualmente fraudulento:

*Diversa, contudo, é a situação relativa ao contrato de empréstimo no valor de R\$ 12.500,00 e à subsequente transferência de R\$ 11.900,00.*

*Embora os réus tenham apresentado extratos bancários demonstrando a contratação do empréstimo e posterior transferência via PIX, é extremamente significativo que não tenham juntado aos autos o instrumento contratual correspondente ao empréstimo*

*questionado. A ausência de apresentação do contrato assinado, em meio físico ou digital, representa grave falha probatória, especialmente considerando que se trata de documento unilateralmente produzido e custodiado pela própria instituição financeira.*

*Essa omissão probatória ganha especial relevância quando confrontada com a alegação da autora de total desconhecimento da contratação e sua condição de consumidora idosa com limitada familiaridade tecnológica.*

*Ainda, a verossimilhança das alegações autorais é significativamente reforçada por circunstância fática de extrema importância: o próprio banco, após comunicação da fraude pela autora, reconheceu implicitamente a irregularidade da operação ao aceitar a contestação da transferência via PIX e tentar realizar a devolução do valor através do Mecanismo Especial de Devolução, conforme documentação de fls. 93.*

*O fato de a devolução não ter se efetivado apenas por insuficiência de saldo na conta destinatária confirma o reconhecimento da instituição financeira quanto à irregularidade da operação. Não se compreenderia tal conduta se houvesse certeza quanto à legitimidade da contratação e das transferências subsequentes. A aceitação do MED e a tentativa de estorno constituem confissão implícita da fraude, tornando contraditória a postura defensiva adotada nos autos.*

*Contudo, no que se refere especificamente ao*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*valor de R\$ 11.900,00 transferido para o Sr. Paulo Henrique da Silva Dias, cumpre observar que tal quantia foi debitada diretamente do produto do empréstimo fraudulento creditado na conta da autora. Em outras palavras, a transferência questionada utilizou recursos que sequer pertenciam legitimamente à correntista, tratando-se de valor decorrente de contrato ora declarado inexistente. Essa circunstância reforça a conclusão de que toda a operação integra um esquema fraudulento perpetrado por terceiros, com falha na segurança dos sistemas bancários.*

Logo, fica mantido o reconhecimento da ilegitimidade da operação do empréstimo de R\$ 12.500,00 considerado fraudulento, porque o banco não apresentou o contrato assinado —ônus que lhe competia e após a denúncia de fraude, o banco aceitou o MED (mecanismo de devolução do PIX), reconhecendo, desse modo, a irregularidade na operação.

Assim, a parte requerida deve suportar as consequências decorrentes do fortuito interno que viabilizaram contratações não autorizadas pelo autor, nos termos da Súmula nº 479 do C. STJ e do art. 14 do CDC.

Reitere-se que a transferência de R\$ 11.900,00 via Pix impugnada pela autora derivou diretamente do empréstimo fraudulento, reforçando a inexistência de vínculo da demandante com a operação, circunstância que não autoriza a compensação perseguida pela parte requerida porque, como se viu, a autora não se beneficiou do contrato de empréstimo e, sim, o terceiro.

Registre-se que eventual culpa concorrente da parte autora não elide a responsabilidade objetiva do banco nos termos do CDC,

conforme os ensinamentos de Bruno Miragem<sup>1</sup>:

*Trata-se, como se deduz, de outra hipótese de rompimento do nexo 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, negligência ou imprudência<sup>2</sup>.*

Corroboram a solução ora adotada o seguinte precedente

---

<sup>1</sup> 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).

<sup>2</sup> As notas de rodapé constantes do original foram suprimidas.

do C. STJ<sup>3</sup>, a orientar sobre o dever de segurança nas operações bancárias:

5. *O dever de qualidade dos fornecedores de serviço divide-se em dever de adequação e dever de segurança. O dever de adequação é a exigência de que os produtos e serviços sirvam aos fins que legitimamente deles se esperam. A seu turno, o dever de segurança consiste na exigência de que produtos ou serviços ofertados no mercado ofereçam a segurança esperada, ou seja, não tenham por resultado a causação de dano aos consumidores tomados individual ou coletivamente.*

6. *O dever de segurança é noção que abrange tanto a integridade psicofísica do consumidor, quanto sua integridade patrimonial. Note-se que o art. 8º do CDC admite que se coloquem no mercado apenas produtos e serviços que ofereçam riscos razoáveis e previsíveis, isto é, que não sejam excessivos ou potencializados por falhas na atividade econômica desenvolvida pelo fornecedor (MIRAGEM, Bruno. Tendências da responsabilidade das instituições financeiras por danos ao consumidor. Revista de Direito do Consumidor. Col. 87, 2013, p. 51-91).*

7. *Como consequência, é dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas pelos consumidores, desenvolvendo mecanismos capazes de dificultar fraudes perpetradas por terceiros, independentemente*

---

<sup>3</sup> RECURSO ESPECIAL Nº 2.052.228 - DF (2022/0366485-2); Relatora Ministra Nancy Andrighi.

de qualquer ato dos consumidores.

8. *A constatação de possíveis fraudes engloba atenção, por exemplo, aos limites para transações por meio de cartão de crédito, ao valor da compra efetuada, à frequência de utilização do montante disponível, ao perfil de uso do correntista, entre outros elementos que, de forma conjugada, tornam possível ao fornecedor do serviço identificar se determinada transação deve ou não ser validada.*

9. *Veja-se que, nas fraudes e nos golpes de engenharia social, geralmente são efetuadas diversas operações em sequência, num curto intervalo de tempo e em valores elevados. Em razão desta combinação de fatores, as transações feitas por criminosos destoam completamente do perfil do consumidor e, portanto, podem – e devem – ser identificadas pelos bancos.*  
(grifamos)

Registre-se que as casas bancárias sequer comprovaram inexistência de culpa própria e nem tampouco carregaram aos autos qualquer prova documental a corroborar a higidez da atuação de seus prepostos e de seu sistema de segurança.

No tocante à reparação de danos, como se viu, inexistiram danos materiais indenizáveis no caso concreto, mas à luz do art. 5º, incisos V e X, da CF, do art. 6º, inc. VI, do CDC e dos arts. 186 e 927 do CC, condeno a parte requerida solidariamente a pagar à autor o valor de R\$ 6.000,00 a título de danos morais, assim, majorados, considerando a fraude, a ausência probatória de que a autora utilizava de modo habitual operação Pix para transferir dinheiro de sua conta, a idade da demandante, a



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

hipervulnerabilidade da consumidora e seu desvio produtivo.

Tratando-se a hipótese de relação extracontratual, para a atualização da condenação, deve incidir a correção monetária, para os danos morais desde o arbitramento (Súmula 362, STJ), e juros de mora desde o evento danoso (Súmula 54, STJ), observando-se a taxa Selic, calculados nos termos vigentes dos artigos 389 e 406 do Código Civil.

A sucumbência das partes permanece recíproca se sme alteração dos honorários considerando-se o quanto disposto pela Súmula nº 326, do C. STJ.

Ante o exposto, voto pelo improvimento do recurso do réu e pelo parcial provimento do recurso da autora.

**LUÍS FERNANDO CAMARGO DE BARROS VIDAL**

**Relator**