



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000087520

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004717-15.2023.8.26.0428, da Comarca de Paulínia, em que é apelante/apelado BANCO BRADESCO S.A, é apelado/apelante ANTONIO HILARIO STURARO (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 22ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso do autor e deram provimento parcial ao recurso do banco. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores MATHEUS FONTES (Presidente) E CAMPOS MELLO.

São Paulo, 12 de fevereiro de 2026.

JÚLIO CÉSAR FRANCO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1004717-15.2023.8.26.0428

Apelantes: Banco Bradesco S/A e Antonio Hilario Sturaro

Apelados: os mesmos

Comarca: Paulínia

Voto nº 08.979

RECURSOS DE APELAÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C RESTITUIÇÃO DE VALORES E DANOS MORAIS. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. INCONFORMISMO DAS PARTES. LEGITIMIDADE PASSIVA DO BANCO CONFIGURADA. TEORIA DA ASSERTÃO. “ASTREINTES” FIXADAS EM R\$1.000,00 PARA CADA DESCONTO/COBRANÇA INDEVIDA, LIMITADA A R\$30.000,00. VALOR QUE NÃO SE MOSTRA EXCESSIVO. LIGAÇÃO TELEFÔNICA. NÚMERO ORIUNDO DA AGÊNCIA BANCÁRIA. TRANSAÇÕES EM DESCONFORMIDADE COM O PERFIL DO CONSUMIDOR SEGUIDA DE TRANSFERÊNCIAS SUCESSIVAS VIA PIX PARA TERCEIROS E PAGAMENTO DE BOLETO. FALHA NA SEGURANÇA CONFIGURADA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA, À LUZ DO ART. 14 DO CDC. RESTITUIÇÃO DE VALORES DE FORMA SIMPLES. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. “QUANTUM” INDENIZATÓRIO DE R\$5.000,00 MANTIDO EM OBSERVÂNCIA AOS



PRINCÍPIOS DA PROPORCIONALIDADE E DA RAZOABILIDADE. JUROS DE MORA, A PARTIR DA CITAÇÃO. RESPONSABILIDADE CONTRATUAL. APLICAÇÃO DO ART. 405 DO CÓDIGO CIVIL. RECURSO DO BANCO PARCIALMENTE PROVIDO E DO AUTOR DESPROVIDO.

Vistos.

Trata-se de recursos de apelação interposto pelas partes contra a r. sentença proferida às fls. 516/536 nestes autos desta “*ação de declaração de inexistência de débito c/c restituição de valores e indenização por danos morais*” que a julgou procedente, nos seguintes termos:

“Ante o exposto e com estes fundamentos, JULGO PROCEDENTE a ação que ANTONIO HILARIO STURARO ajuizou contra o BANCO BRADESCO e o faço para: (i) declarar a nulidade dos lançamentos bancários e contratos apontados na inicial, realizados por meio de fraude, devendo cessar quaisquer descontos na conta corrente do autor correspondentes a tais contratos, ensejando a restituição dele ao status quo ante, daí decorrendo a inexigibilidade dos valores atinentes à mora; (ii) condenar o requerido a restituir ao autor em dobro, os valores retirados da sua conta corrente, descontando-se valores comprovadamente já devolvidos, evitando o enriquecimento sem causa, com correção monetária pela Tabela Prática do TJSP, a contar do desembolso, com juros de mora de 1% ao mês incidentes desde a citação; e (iii) condenar o requerido a pagar



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

R\$5.000,00 (cinco mil reais), a título de danos morais, esses corrigidos desde a data do arbitramento (Súmula 362 do C. STJ), e com juros moratórios de 1% ao mês, contados a partir da citação (fl. 86). Por força do princípio da sucumbência, o requerido arcará com as custas, despesas processuais e honorários advocatícios, esses fixados em 10% do valor atualizado da condenação.”

Nas razões do recurso (fls. 550/593), o banco alega, em preliminar, ilegitimidade passiva, uma vez que não pode responder por golpe aplicado por terceiro e nem pela negligência do autor. Entende que a multa fixada deve ser revogada ou então minorada.

No mérito, defende que não há comprovação de falha no sistema bancário, uma vez que as transações foram autorizadas e validadas com as credenciais do autor. Sustenta que o autor faltou com seu dever de diligência, pois bastava acesso ao site oficial do banco para constatar que o número de telefone recebido não era do banco. Alude que não há que se falar em restituição de valores em dobro, ante a ausência de má-fé do banco. Pede subsidiariamente que seja reconhecida a culpa concorrente. Diz que não há comprovação do dano moral que o autor alega ter sofrido. Impugna o “*quantum*” fixado. Entende que os juros de mora dos danos morais devem incidir a partir do arbitramento. Pugna pela reforma da r. sentença.

O autor, por sua vez, apela (fls. 614/646) objetivando a majoração da indenização por danos morais, uma vez que houve descontos em seu benefício previdenciário por longa data. Ainda, a instituição financeira, mesmo após a prolação da sentença, persistiu na cobrança e negativou o nome do autor. Entende que os juros de mora devem incidir a partir do evento danoso.

Houve apresentação de contrarrazões (fls. 651/719 e 720/725).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Recurso tempestivos e regularmente recebidos.

É o relatório.

De início, impõe-se a rejeição da preliminar de ilegitimidade passiva arguida pelo réu, uma vez que o autor lhe atribuiu responsabilidade pela alegada falha na prestação de serviço.

É o que basta, pois, consoante preconiza a Teoria da Asserção ou “*teoria della prospettazione*”, as questões atinentes às condições da ação, tais como a legitimidade passiva, são verificadas com base nos elementos que o requerente aponta na petição inicial (“*in status assertionis*”), coadunadas ao exame da mera possibilidade, em tese, da existência do vínculo jurídico-obrigacional entre as partes, não havendo que se cogitar do direito provado no momento inaugural. Realiza-se, portanto, apenas um juízo de cognição sumária, uma vez que, ao aprofundar a matéria, o juiz adentraria o mérito.

Consoante ensinamento de MARINONI e MITIDIERO, “*in verbis*”:

“As condições da ação devem ser aferidas 'in status assertionis', isto é, à vista das afirmações do demandante, sem tomar em conta as provas produzidas no processo. Havendo manifesta ilegitimidade para causa, quando o autor carecer de interesse processual ou quando o pedido for juridicamente impossível, pode ocorrer o indeferimento da petição inicial (art. 295, II e III, e parágrafo único, CPC), com extinção do processo sem resolução de mérito (art. 267, VI, CPC). Todavia, se o órgão jurisdicional, levando em consideração as provas produzidas no processo, convence-se da ilegitimidade da parte, da ausência de interesse do autor



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

ou da impossibilidade jurídica do pedido, há resolução de mérito (art. 269, I, CPC)”. (MARINONI, Luiz Guilherme e MITIDIERO, Daniel in Código de Processo Civil, comentado artigo por artigo, 4. ed, Revista dos Tribunais. São Paulo, 2012).

Nesse contexto, a eventual ausência de responsabilidade do réu ensejaria a improcedência da ação e não a extinção do feito por ilegitimidade passiva.

Com relação a cominação de multa, consigna-se que tal providência busca garantir a satisfação da determinação judicial, não configurando natureza punitiva, mas sim meio coercitivo, consubstanciando-se em uma faculdade do Juiz, conforme disposto no artigo 537 do CPC:

“Art. 537. A multa independe de requerimento da parte e poderá ser aplicada na fase de conhecimento, em tutela provisória ou na sentença, ou na fase de execução, desde que seja suficiente e compatível com a obrigação e que se determine prazo razoável para cumprimento do preceito.

Nesse sentido, veja-se a explicação de Nelson Nery Junior e Rosa Maria de Andrade Nery:

“Deve ser imposta a multa, de ofício ou a requerimento da parte. O valor deve ser significativamente alto, justamente porque tem natureza inibitória. O juiz não deve ficar com receio de fixar o valor em quantia alta, pensando no pagamento. O objetivo das astreintes, especificamente, não é obrigar o réu a pagar o valor da multa, mas obrigá-lo a cumprir a obrigação na forma específica. A multa é apenas inibitória. Deve ser alta para que o devedor desista de seu



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

intento de não cumprir a obrigação específica. Vale dizer, o devedor deve sentir ser preferível cumprir a obrigação na forma específica a pagar o alto valor da multa fixada pelo juiz.” (NERY JUNIOR, Nelson, NERY Rosa Maria de Andrade, Código de Processo Civil Comentado, 16ª ed. rev., atual. e ampl., São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2016, pág. 1454).

Na hipótese, o valor da multa por diária, no montante de R\$1.000,00 para cada desconto/cobrança indevida, limitado a R\$30.000,00, foi fixado com base nos princípios da proporcionalidade e razoabilidade e não se mostra excessivo, diante das peculiaridades do caso, sobretudo considerando o grande porte econômico do réu.

Do mesmo modo, o prazo de 5 dias para cumprimento da ordem judicial não se revela exíguo, já que a tarefa de proceder ao cancelamento dos descontos não apresenta grande complexidade.

No mérito, o recurso do autor não comporta provimento, ao passo que o recurso do banco merece ser provido parcialmente.

Depreende-se dos autos que o autor recebeu uma ligação do número de telefone (19) 3874-2183, no dia 27/06/2023, em que a pessoa se passava por funcionário do banco, possuindo seu nome e dados pessoais, perguntando se reconhecia a transferência bancária no valor de R\$2.500,00 para Sr. Bruno de Souza Lima. Como não havia realizado a respectiva transação, seguiu as orientações de como fazer a contestação e estorno e realizou o “download” de aplicativo, acreditando que se tratava de antivírus, todavia, tratava-se de acesso remoto, onde os fraudadores assumiram o controle do celular para efetuar inúmeras transações (empréstimo de R\$27.689,06, PIX no total de R\$24.224,00 e pagamento de boleto no valor de R\$5.000,00). Pede a declaração de inexigibilidade do débito, além da devolução de valores descontados e indenização por danos morais.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

O banco, por sua vez, defende a ocorrência de culpa exclusiva da vítima, não havendo ocorrido nenhuma falha de segurança.

O pedido inicial foi julgado procedente.

Ambas as partes recorrem.

Nesse cenário, a controvérsia recursal se cinge em analisar se houve falha na prestação do serviço bancário, apta a ensejar a responsabilidade civil do Banco Bradesco S/A pela contratação de empréstimo, transações de PIX e pagamento de boleto, bem como se a restituição dos valores indevidamente descontados deve ocorrer de forma simples ou em dobro, à luz do art. 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor; e se o valor fixado a título de indenização por danos morais mostra-se adequado ou demanda majoração ou redução, conforme os parâmetros da proporcionalidade e da razoabilidade.

Pois bem.

Trata-se de relação jurídica regida pelo Código de Defesa do Consumidor, consoante disposto na Súmula nº 297 do C. Superior Tribunal de Justiça.

O réu é fornecedor de serviços bancários e o autor é consumidor desses préstimos.

Na hipótese, a r. sentença deu a solução adequada à questão de fundo apresentada, porque, uma vez constatada a falha na segurança do serviço prestado pelo banco, este deve arcar com todos os prejuízos causados ao consumidor, com base na responsabilidade objetiva do fornecedor (art. 14, III, do Código de Defesa do Consumidor).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

As transações bancárias restaram incontroversas e havendo impugnação específica e fundamentada por parte do consumidor, cabe exatamente ao fornecedor a prova da regularidade das operações.

O réu alega que as transferências de valores por golpistas decorreram de culpa do próprio autor, que teria permitido o acesso do aplicativo por terceiros, resultando nas transações indesejadas.

A responsabilidade objetiva dos fornecedores, conforme art. 14, caput, do CDC, impõe o dever de reparação dos danos decorrentes de defeitos na prestação dos serviços, excetuando-se apenas os casos em que reste comprovada a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros, nos termos do §3º, II, do mesmo artigo.

No caso, porém, em que pese o autor ter baixado o aplicativo para acesso remoto em seu celular, isto ocorreu devido a uma ligação advinda de número de telefone que, segundo pesquisa realizada na internet, seria da agência bancária, na qual o criminoso se passou por preposto da instituição financeira.

É crível que a ligação, bem como as informações precisas passadas, gerou sentimento de confiança e credibilidade de que o serviço prestado era legítimo, de modo que seguiu as orientações do golpista, inclusive escrevendo carta de contestação. Logo, não seria possível exigir do autor conduta diversa daquela adotada.

Ademais, o autor lavrou boletim de ocorrência (fls. 39/40) e do conjunto probatório é possível notar que as operações são incompatíveis com o perfil de consumo do autor, uma vez que habitualmente as transações não ultrapassavam o montante de R\$1.000,00 e o valor mensal do empréstimo ultrapassa metade do rendimento líquido do autor, o qual é aposentado.

A negligência na adoção de barreiras de segurança capazes de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

identificar padrão atípico de movimentação e o perfil do consumidor revela falha na prestação do serviço, conforme assentado na Súmula 479 do C. STJ.

Na hipótese, não prospera o argumento de culpa exclusiva da vítima, uma vez que a situação vivenciada, em que pessoa idosa, hipossuficiente e emocionalmente abalada é enganada por estelionatários se passando por prepostos da agência bancária, caracteriza-se por ardil que ultrapassa a esfera de previsibilidade do consumidor médio, impondo à instituição financeira o dever de zelar pela segurança de suas operações, mormente quando incompatíveis com o perfil do cliente.

O banco, enquanto fornecedor de serviços essenciais e sujeito ao regime da responsabilidade objetiva, falhou ao não bloquear preventivamente as transações atípicas realizadas em curto espaço de tempo e em valores visivelmente incompatíveis com o histórico de consumo do titular, conforme indica o extrato bancário de fls. 62/69, que informa a contratação do empréstimo seguido de inúmeras transferências via PIX para terceiros e pagamento de boleto.

Portanto, considerando a ausência de mecanismos eficazes de detecção de fraude, sem qualquer checagem adicional, a falha na prestação do serviço, nos moldes do art. 14 do CDC é incontestável.

Certamente, nenhuma das transações realizadas pelos estelionatários se encaixam no perfil das operações que eram normalmente realizadas pelo autor.

Desse modo, diante da total incompatibilidade de perfil entre as transações questionadas e as operações que eram efetivamente realizadas pelo requerente, existe sim verossimilhança nas alegações dele.

Realmente não havia como se afastar a responsabilidade da instituição financeira pela alegação de que a transação fora realizada com a utilização dos dados do cartão e da respectiva senha pessoal escolhida pelo autor e da qual é

guardião, uma vez que é cediço que a utilização de senha, “token” ou “chip” não são plenamente seguros ou imunes a fraudes.

Portando, era mesmo de rigor o reconhecimento da responsabilidade objetiva do banco pelo defeito na prestação de seus serviços, nos termos do artigo 14, do CDC, em conformidade com o teor da Súmula nº 479 do C. STJ:

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

A questão é pacífica pelo C. STJ, em sede de recurso repetitivo:

“RECURSO ESPECIAL REPRESENTATIVO DE CONTROVÉRSIA. JULGAMENTO PELA SISTEMÁTICA DO ART. 543-C DO CPC. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS. DANOS CAUSADOS POR FRAUDES E DELITOS PRATICADOS POR TERCEIROS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. RISCO DO EMPREENDIMENTO. 1. Para efeitos do art. 543-C do CPC: 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. 2. Recurso especial provido.” (STJ - REsp: 1197929 PR 2010/0111325-0, Relator: MIN. LUIS FELIPE SALOMÃO,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Data de Julgamento: 24/08/2011, S2 - SEGUNDA SEÇÃO,
Data de Publicação: DJe 12/09/2011) (g.n.).

Por seu turno, a devolução dos valores deve ocorrer na forma simples, pois não restou demonstrada má-fé do banco, requisito para a repetição em dobro (art. 42, parágrafo único, do CDC), uma vez que as transações decorreram de golpe praticado por terceiro.

Quanto aos danos morais, segundo escólio do I. Wilson Mello da Silva, consiste em *“lesões sofridas pelo sujeito físico ou pessoa natural de direito em seu patrimônio ideal, entendendo-se por patrimônio ideal, em contraposição a patrimônio material, o conjunto de tudo aquilo que não seja susceptível de valor econômico”* (apud *“Direito Civil”*, Sílvio Rodrigues, volume IV, Editora Saraiva, 13ª edição, página 208).

Ainda, conforme preleciona o doutrinador Caio Mário da Silva Pereira, *“o fundamento da reparabilidade pelo Dano Moral está em que, a par do patrimônio em sentido técnico, o indivíduo é titular de direitos integrantes de sua personalidade, não podendo conformar-se a ordem jurídica em que sejam impunemente atingidos. Colocando a questão em termos de maior amplitude, Savatier oferece uma definição de Dano Moral como 'qualquer sofrimento humano que não é causado por uma perda pecuniária, e abrange todo atentado à reputação da vítima, à sua autoridade legítima, ao seu pudor, à sua segurança e tranqüilidade, ao seu amor-próprio estético, à integralidade de sua inteligência, às suas feições etc.' (Traité de 1ª Responsabilité Civile, volume 02, número 525)”* (in *“Responsabilidade Civil”*, Editora Forense, Terceira Edição, página 54).

No caso, restaram configurados danos morais indenizáveis, dado que restou comprometido os recursos financeiros do autor aposentado, o que supera o mero aborrecimento.

Vale assinalar, também, que deve ser aplicado pelo juiz o



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

princípio da razoabilidade, pois o valor da indenização dependerá do bom senso do julgador no exame do caso concreto, graduando-a pelo dano moral de acordo com a reprovabilidade da conduta ilícita, a intensidade e duração do sofrimento experimentado pela vítima, a capacidade econômica do causador do dano, as condições do ofendido, entre outros aspectos analisados no caso concreto.

Nesse contexto, o valor arbitrando na r. sentença (R\$5.000,00) mostra-se adequado e proporcional quanto à reparação do requerente, sem ensejar o locupletamento indevido.

No tocante à incidência de juros de mora, verifica-se que restaram corretamente fixados, a partir da citação, nos termos do art. 405 do Código Civil, já que se trata de responsabilidade contratual.

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO ao recurso do autor e DOU PROVIMENTO PARCIAL ao recurso do banco** para determinada que a restituição de valores ocorra de forma simples.

JÚLIO CÉSAR FRANCO

Relator