



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000291567

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1005052-64.2025.8.26.0266, da Comarca de Itanhaém, em que é apelante CLEIDE FERREIRA DE AGUIAR (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 ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores SPENCER ALMEIDA FERREIRA (Presidente), FLAVIA BEATRIZ GONÇALEZ DA SILVA E FERNANDO SASTRE REDONDO.

São Paulo, 31 de março de 2026.

SPENCER ALMEIDA FERREIRA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº: 53676
APELAÇÃO: 1005052-64.2025.8.26.0266
COMARCA: ITANHEM (1ª VARA CÍVEL)
JUIZ: PAULO ALEXANDRE RODRIGUE COUTINHO
APTE.: CLEIDE FERREIRA DE AGUIAR (JG)
APDO.: BANCO BRADESCO S.A.

EMENTA: DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO. EMPRÉSTIMOS CONSIGNADOS NÃO SOLICITADOS. NULIDADE. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. RECURSO PROVIDO.

I. Caso em Exame

Recurso de apelação interposto por Cleide Ferreira de Aguiar contra sentença que julgou improcedentes os pedidos em ação declaratória de inexistência de débito cumulada com repetição de indébito e indenização por danos morais contra Banco Bradesco S/A. A apelante alega nulidade de empréstimos consignados não solicitados, falha na prestação do serviço e pleiteia a inversão do ônus da prova.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em (i) a validade dos empréstimos consignados, (ii) a responsabilidade do banco por falha na prestação do serviço, e (iii) a indenização por danos morais.

III. Razões de Decidir

3. O banco não comprovou a regularidade das transações, que destoam do perfil da autora, configurando falha na prestação do serviço e responsabilidade objetiva, conforme art. 14 do CDC e Súmula 479 do STJ.

4. O desfalque patrimonial causou significativo sofrimento à autora, justificando a indenização por danos morais.

IV. Dispositivo e Tese

5. Recurso provido.

Tese de julgamento: 1. A responsabilidade objetiva do banco por falhas no serviço justifica a nulidade dos débitos. 2. O dano moral é configurado pelo sofrimento causado à autora.

Legislação Citada:

Código de Defesa do Consumidor, art. 14; Código Civil, art. 405; CPC, art. 1.026, §2º.

Jurisprudência Citada:

STJ, Súmula 479.

1.- Trata-se de recurso de apelação interposto por Cleide Ferreira de Aguiar contra a r. sentença que julgou improcedentes os pedidos formulados em ação declaratória de inexistência de débito cumulada com repetição de indébito e indenização por danos morais movida em face de Banco Bradesco S/A.

A apelante sustenta, em síntese, a nulidade da contratação de empréstimos consignados, sob o argumento de que jamais solicitou ou anuiu com os referidos negócios jurídicos. Aduz que é pessoa idosa e que houve falha na prestação do serviço por parte da instituição financeira, que teria realizado os descontos em seu benefício previdenciário sem a devida comprovação da regularidade da assinatura ou da manifestação de vontade. Defende a aplicação do Código de Defesa do Consumidor, com a inversão do ônus da prova, e pleiteia a reforma integral do julgado para que seja declarada a inexigibilidade dos débitos, com a consequente restituição em dobro dos valores descontados e a condenação do banco ao pagamento de indenização por danos morais, diante do caráter pedagógico-punitivo do instituto.

Recurso tempestivo, sem preparo (justiça gratuita) e respondido.

É o relatório.

2.- A apelante tem razão.

Não há como afastar a incidência do ato ilícito que foi imputado ao requerido, mesmo porque não trouxe aos autos qualquer prova no sentido de que a consumidora tenha de fato realizado as transações contestadas, as quais destoam do seu perfil, conforme extratos juntados às fls. 196 e seguintes pelo próprio banco réu.

O banco não apresentou contrato assinado pela autora, seja manualmente ou por meio digital, tampouco adotou mecanismos de dupla checagem como ligação, chamada de vídeo ou qualquer outra conduta apta a verificar a manifestação inequívoca de vontade da consumidora.

A conclusão a que se chega é que o sistema eletrônico do banco, à época dos fatos, era passível de falhas, o que, à luz do art. 14 do CDC, reforça a sua responsabilidade pelo dano experimentado pela autora.

Em suma, diante do vulto e da atipicidade das transações, incumbia à instituição financeira acionar seus mecanismos de segurança para identificar e bloquear as operações suspeitas, o que não ocorreu.

A doutrina e a jurisprudência dos nossos Tribunais têm posicionamento dominante, em matéria de responsabilidade civil das instituições financeiras, aplicando a teoria do risco profissional. O banco, ao disponibilizar os serviços eletrônicos aos seus clientes, assume os riscos inerentes à sua atividade lucrativa, conforme leciona *Rui Stoco*:



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

“(…) 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 responsabilidade do banco é objetiva, não se indagando acerca da culpa.” (Tratado de Responsabilidade Civil. 6ª edição, RT, 2004, p. 627).

A propósito, estabelece a Súmula 479 do 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 de operações bancárias”.

Ademais, o banco falhou ao não impedir as transações divergentes do perfil da autora, devendo lhe restituir a integralidade dos valores subtraídos pelo golpista.

Quanto aos danos morais, há de ser reconhecer sua ocorrência, eis que o desfalque patrimonial impingido à autora lhe causou significativo sofrimento e abalo psíquico, superando a esfera do mero aborrecimento.

Nesse sentido:

DIREITO DO CONSUMIDOR E PROCESSUAL CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE RESSARCIMENTO MATERIAL C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. TRANSAÇÕES BANCÁRIAS FRAUDULENTAS. 1. Apelação interposta por instituição financeira ré contra sentença de condenação ao ressarcimento de valores subtraídos da conta do autor em decorrência de transações bancárias fraudulentas. 2. Responsabilidade objetiva da instituição financeira. Art. 14, caput, do CDC. 3. Esvaziamento da conta em curto lapso temporal, ausente prova técnica suficiente pela instituição financeira capaz de demonstrar a legitimidade absoluta das transações, limitando-se à alegação genérica de validação por token. 4. Reconhecimento pela apelante de utilização de técnicas de engenharia social, o que evidencia a natureza delituosa das operações e afasta a tese de regularidade das transações. 5. Fraude que se enquadra como fortuito interno, inerente ao risco da atividade bancária, atraindo a incidência da Súmula 479 do STJ. 6. Monitoramento do perfil de consumo do

cliente decorrente do dever de segurança que compete às instituições financeiras (REsp n. 2.052.228/DF). 7. Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO. Majoração dos honorários de sucumbência a 15% do valor da condenação, mesmo critério adotado na origem, a teor do disposto no art. 85, § 11, do CPC. (TJSP; Apelação Cível 1032539-46.2024.8.26.0071; Relator (a): FLAVIA BEATRIZ GONCALEZ DA SILVA; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro de Bauru - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/02/2026; Data de Registro: 27/02/2026)

APELAÇÃO - AÇÃO DECLARATÓRIA COM PEDIDO DE REPETIÇÃO DO INDÉBITO C.C. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. RESPONSABILIDADE CIVIL - Existência de relação jurídica entre as partes - Golpe da falsa central - Realização de movimentação financeira atípica - Operações que destoam do padrão de consumo da autora - Responsabilidade objetiva do réu - Falha na prestação de serviço evidenciada - Risco da atividade desenvolvida - Fortuito interno - Instituição financeira responsável pela segurança das operações realizadas - Incidência da Súmula 479 do C. Superior Tribunal de Justiça - Ressarcimento dos prejuízos sofridos pela requerente - Manutenção - Dano moral - Ocorrência - Dano in re ipsa - Valor fixado em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) - Observância dos princípios da proporcionalidade, razoabilidade e adequação - Sentença de procedência dos pedidos mantida - RECURSO NÃO PROVIDO.

(TJSP; Apelação Cível 1010164-16.2024.8.26.0309; Relator (a): LAVINIO DONIZETTI PASCHOALÃO; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro de Jundiaí - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 16/10/2025; Data de Registro: 16/10/2025)

O *quantum* indenizatório deve ser fixado dentro dos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, não podendo ser exorbitante, sob pena de enriquecimento ilícito, nem tampouco inexpressivo, sob pena de esvaziamento da finalidade do instituto.

Deve levar em consideração o porte econômico das partes, as características do ofensor e do ofendido e as circunstâncias em que se deu o evento, cumprindo a finalidade pedagógica, sancionatória e lenitiva, de modo que é adequado fixar o valor da indenização em R\$ 8.000,00 (oito mil reais), que deverá ser atualizado a partir do arbitramento e com juros de mora de 1% ao mês a partir da



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

citação, por se tratar de responsabilidade contratual (art. 405 do Código Civil).

Reformada a sentença, o réu passa a ser totalmente sucumbente, razão pela qual deverá arcar com custas, despesas e honorários sucumbenciais, estes fixados em 12% do valor da condenação, já considerado o trabalho desempenhado em segundo grau.

Para fins de acesso às instâncias superiores, ficam expressamente prequestionados todos os dispositivos legais invocados.

Advirtam-se que eventuais embargos de declaração fora das hipóteses legais estarão sujeitos à multa prevista no parágrafo 2º do art. 1.026¹ do Código de Processo Civil.

3.- Ante o exposto, **dá-se provimento ao recurso.**

SPENCER ALMEIDA FERREIRA
Relator

¹ Art. 1.026. Os embargos de declaração não possuem efeito suspensivo e interrompem o prazo para a interposição de recurso.

§ 2º Quando manifestamente protelatórios os embargos de declaração, o juiz ou o tribunal, em decisão fundamentada, condenará o embargante a pagar ao embargado multa não excedente a dois por cento sobre o valor atualizado da causa.

§ 3º Na reiteração de embargos de declaração manifestamente protelatórios, a multa será elevada a até dez por cento sobre o valor atualizado da causa, e a interposição de qualquer recurso ficará condicionada ao depósito prévio do valor da multa, à exceção da Fazenda Pública e do beneficiário de gratuidade da justiça, que a recolherão ao final.

§ 4º Não serão admitidos novos embargos de declaração se os 2 (dois) anteriores houverem sido considerados protelatórios.