



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

Registro: 2026.0000327198

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1005167-89.2024.8.26.0082, da Comarca de Boituva, em que é apelante/apelado BANCO BRADESCO S/A, é apelado/apelante JORGE JACINTO NOBRE (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 12ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte aos recursos. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores JACOB VALENTE (Presidente) E ALEXANDRE DAVID MALFATTI.

São Paulo, 13 de abril de 2026.

MARCO PELEGRINI
Relator
Assinatura Eletrônica

VOTO Nº 15625

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1005167-89.2024.8.26.0082 – Boituva

APELANTES/APELADOS: Banco Bradesco S/A e Jorge Jacinto Nobre

JUÍZA: Jessica Cavalcante da Silva

APELAÇÃO – Ação de inexigibilidade de débitos cumulada com pedido de reparação de danos – Fraude bancária – Golpe da “falsa central de atendimento” – Empréstimo não contratado e transferência via PIX.

Sentença de parcial procedência.

RECURSO DO RÉU – Pretensão de reforma integral da sentença, sob o fundamento de inexistência de falha na prestação do serviço e culpa exclusiva da vítima – Insubsistência – Instituição financeira que não demonstrou a segurança do sistema de contratação nem logrou provar a manifestação de vontade hígida do consumidor – Responsabilidade objetiva do fornecedor – Súmula nº 479 do C. STJ – Fortuito interno caracterizado.

RECURSO DO AUTOR – Pretensão de majoração do quantum indenizatório e da verba honorária.

RAZÕES DE DECIDIR – Instituição financeira que não demonstrou a autenticidade da contratação do empréstimo, deixando de apresentar o instrumento contratual assinado ou registros técnicos hígidos de adesão – Inversão do ônus probatório em relação de consumo – Falha na prestação do serviço caracterizada – Inviabilidade de considerar como mero aborrecimento a subtração de recursos de natureza alimentar de pessoa idosa – Responsabilidade objetiva do fornecedor – Súmula nº 479 do STJ – Danos morais configurados pela angústia financeira e negativação indevida – Quantum reduzido para R\$ 2.000,00 com observância dos princípios da razoabilidade e proporcionalidade – Verba honorária fixada em R\$ 1.500,00 por apreciação equitativa.

Sentença reformada em parte.

RECURSO DO RÉU PARCIALMENTE PROVIDO.

RECURSO DO AUTOR PARCIALMENTE PROVIDO.

Trata-se de apelações interpostas por Banco Bradesco S/A e Jorge Jacinto Nobre contra a respeitável sentença de fls. 297/305, que julgou **PARCIALMENTE PROCEDENTE** ação de inexigibilidade de débitos cumulada com pedido de indenização por danos morais. O juízo de origem declarou a

invalidade do contrato de empréstimo nº 506674253, mas afastou o pedido de danos materiais por ausência de prova de pagamento, fixando a indenização por danos morais em R\$ 5.000,00 e condenando as partes ao pagamento proporcional de custas e honorários advocatícios de 10% sobre o valor da condenação.

A instituição financeira apelou às fls. 309/324, sustentando a regularidade da operação realizada via mobile banking com uso de senha e token, arguindo a culpa exclusiva da vítima ou de terceiros.

O autor, por sua vez, apelou às fls. 348/355, alegando que o valor indenizatório é insuficiente diante da gravidade da fraude e pugnando pela fixação dos honorários por equidade.

Recursos tempestivos, com preparo recolhido pelo banco (fls. 325/326), sendo dispensado de preparo o recurso do autor (fls. 299). Ambas as partes apresentaram contrarrazões.

É o relatório.

Decide-se.

Reunidos os pressupostos objetivos e subjetivos de recorribilidade, conheço dos presentes recursos e os recebo em seus regulares efeitos.

No mérito, a controvérsia reside na configuração do dano moral decorrente de empréstimo pessoal (contrato nº 506674253) **não contratado**, cujas parcelas foram debitadas em conta em que o autor recebe seu benefício previdenciário.

Nesse contexto, havendo alegação do consumidor de que não contratou o serviço ou de que este não foi corretamente prestado, incumbe à instituição financeira provar a regularidade dos atos praticados, por força da inversão do ônus probatório (artigo 6º, VIII, do CDC).

E da análise dos autos, observa-se que a instituição financeira não logrou êxito em demonstrar a autenticidade da contratação. O banco limitou-se na apresentação de logs técnicos que, isoladamente, não comprovam a manifestação de vontade isenta de vício, especialmente diante de uma abordagem fraudulenta que utilizou dados internos do cliente para conferir aparência de legitimidade ao golpe.

Mencionada falha evidencia que o sistema de segurança do banco não forneceu a proteção que o consumidor dele poderia esperar. O fato de as operações terem sido realizadas com o uso de dados do requerente não afasta o dever da instituição de adotar diligências para evitar transações que destoem completamente do perfil de consumo do correntista, como ocorreu no caso em tela.

E ainda que a operação tenha sido realizada em ambiente digital

mediante uso de senha e token, tal fato não exime a responsabilidade da instituição financeira. Nos termos da Súmula 479 do STJ, o banco responde objetivamente por fraudes praticadas por terceiros, configurando-se fortuito interno inerente ao risco do negócio. Houve nítida falha no dever de segurança ao permitir transações atípicas que destoam do perfil do consumidor sem o devido bloqueio preventivo. Ademais, a utilização de dados sigilosos por fraudadores demonstra que a manifestação de vontade do cliente foi viciada por erro substancial, não sendo os logs técnicos suficientes para comprovar uma contratação regular.

Assim, é indevido acreditar que a privação de recursos, ainda que sob o ardil de estorno, não gere abalo moral, notadamente porque incidente sobre verba de caráter alimentar de aposentado. Desta forma, caracterizada a falha na prestação do serviço bancário, **o dever de indenizar é medida que se impõe.**

Por outro lado, a **configuração do dano moral** decorre do próprio ilícito e da indevida negativação do nome do autor (fls. 22/23), o que ultrapassa o mero aborrecimento cotidiano. Evidencia-se que o autor foi compelido a despender tempo para resolver problema decorrente de falha sistêmica e de segurança da instituição financeira.

No que diz ao **montante da verba indenizatória** propriamente dito, é de se lembrar que o juiz deve considerar os reflexos em concreto produzidos pelo ato, fixando quantia que sirva simultaneamente para indenizar e punir, sem constituir valor exagerado que permita o enriquecimento sem causa.

Portanto, em atenção ao cunho satisfativo-punitivo, observados os critérios da razoabilidade e proporcionalidade, o valor da indenização deve ser arbitrado em **R\$ 2.000,00 (dois mil reais)**, com correção monetária a partir deste arbitramento (Súmula 362/STJ) e juros de mora de 1% ao mês desde a citação, por se tratar de responsabilidade contratual.

Nesse sentido, traz-se à colação de julgados deste Egrégio Tribunal:

AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA COM PEDIDO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – Alegação de fraude na contratação de seguro residencial – **Sentença que declarou a inexigibilidade dos débitos mencionados na inicial e condenou os réus, solidariamente, ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$2.000,00** – Pretensão da autora de majoração do valor da indenização. DESCABIMENTO: Não há elementos suficientes que demonstrem o ferimento à honra objetiva ou subjetiva, ou o atingimento do direito de personalidade da autora. Considerando-se que apenas a autora recorreu e para evitar a "reformatio in pejus", fica mantida a condenação, sendo descabida a majoração do valor. Sentença mantida. RECURSO

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

DESPROVIDO. (TJSP; **Apelação Cível 1001099-48.2018.8.26.0263**; Relator (a): Israel Góes dos Anjos; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro de Itai - Vara Única; Data do Julgamento: 30/10/2018; Data de Registro: 31/10/2018) (g.n.)

Direito Civil. Apelação. Contratos. Recurso parcialmente provido. I. Caso em Exame A autora, beneficiária de previdência, identificou desconto indevido em sua conta corrente referente a um seguro residencial, não contratado por ela. Após tentativas infrutíferas de resolver a questão com o banco, verificou que a assinatura no contrato não lhe pertencia. Requereu devolução em dobro dos valores descontados e indenização por danos morais. II. Questão em Discussão 2. A questão em discussão consiste em determinar a responsabilidade do banco pela cobrança indevida e a autenticidade da assinatura no contrato impugnado. III. Razões de Decidir 3. A perícia grafotécnica confirmou que a assinatura no contrato não foi feita pela autora, caracterizando falha na prestação de serviços pelo banco. 4. A responsabilidade objetiva do banco foi reconhecida, conforme Súmula 479 do STJ, devido ao fortuito interno relacionado a fraudes. É devida a indenização por dano moral, mas em valor menor do que aquele estabelecido na sentença IV. Dispositivo e Tese 5. **Dá-se parcial provimento ao recurso para reduzir a indenização por danos morais para R\$ 2.000,00**, mantendo a devolução em dobro dos valores descontados. Tese de julgamento: 1. A repetição em dobro dos valores indevidamente cobrados é cabível independentemente de dolo ou má-fé, conforme boa-fé objetiva. 2. A responsabilidade objetiva do banco por fraudes em operações bancárias é reconhecida. Legislação Citada: CPC, arts. 6º, 369 e 429, II; CDC, art. 42, parágrafo único. (TJSP; **Apelação Cível 1005655-38.2022.8.26.0624**; Relator (a): Nuncio Theophilo Neto; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro de Tatuí - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 07/10/2025; Data de Registro: 07/10/2025) (g.n.)

Diante do provimento parcial do recurso, impõe-se a redistribuição dos ônus sucumbenciais. Tendo o autor decaído de parte mínima (apenas quanto ao *quantum* indenizatório pretendido), deverá a parte ré arcar integralmente com as custas, despesas processuais e honorários advocatícios, que se fixam por equidade, nos termos do art. 85, § 8º, do CPC, no montante de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

R\$ 1.500,00 (mil e quinhentos reais).

Por fim, já é entendimento pacífico o de que não está obrigado o julgador a citar todos os artigos de lei para fins de prequestionamento. Sendo assim, ficam consideradas prequestionadas todas as matérias discutidas pelas partes.

Ante o exposto, voto por **DAR PARCIAL PROVIMENTO** aos recursos, para reduzir a indenização por danos morais para R\$ 2.000,00 (dois mil reais) e fixar os honorários advocatícios, por equidade, em R\$ 1.500,00 (mil e quinhentos reais), mantendo-se, no mais, a r. sentença por seus próprios e jurídicos fundamentos.

MARCO PELEGRINI
Relator