



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000127259

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1005982-64.2024.8.26.0445, da Comarca de Pindamonhangaba, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelado LUCAS GOMES RIBEIRO (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto da relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores SOUZA NERY (Presidente sem voto), VALÉRIA LONGOBARDI E OLAVO SÁ.

São Paulo, 24 de fevereiro de 2026.

REGINA APARECIDA CARO GONÇALVES

Relatora

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1005982-64.2024.8.26.0445

Apelante: Banco Bradesco S/A

Apelado: Lucas Gomes Ribeiro (Justiça Gratuita)

Juiz(a) de Direito: Dr(a). Camila Corbucci Monti Manzano

Voto nº 4.233/mff

Ementa. DIREITO DO CONSUMIDOR. CONTRATOS DE CONSUMO. BANCÁRIOS. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA COM PEDIDO DE REPETIÇÃO DO INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO NÃO RECONHECIDO. FRAUDE PRATICADA POR TERCEIROS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. PROVIMENTO PARCIAL.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação cível contra sentença que julgou parcialmente procedente ação declaratória de inexistência de relação jurídica c/c repetição de indébito e indenização por danos morais, ajuizada por consumidor em face de instituição bancária.

II. QUESTÕES EM DISCUSSÃO

2. As questões em discussão consistem em: (i) definir se a instituição financeira responde pelos descontos decorrentes de empréstimo fraudulento celebrado sem a anuência do consumidor; (ii) verificar se a situação enseja reparação por danos morais.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. A instituição financeira responde pelos danos causados por fortuito interno relacionado à fraude praticada por terceiros, nos termos da Súmula 479 do STJ.

4. A contratação do empréstimo não foi demonstrada de forma regular e inequívoca, inexistindo nos autos instrumento contratual válido, com assinatura eletrônica dotada de identificação segura do signatário,

5. A declaração de inexigibilidade de débito, por si só, não caracteriza dano moral indenizável, à luz da jurisprudência consolidada do STJ, sendo necessário demonstrar circunstâncias agravantes ou repercussão relevante à esfera psíquica ou existencial do autor, o que não ocorreu no caso concreto.

IV. DISPOSITIVO

6. Recurso conhecido e parcialmente provido.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Dispositivos relevantes citados: CC, arts. 11 a 21; CDC, arts. 2º, 3º, 6º, VIII, 14 e 14, § 3º, II.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula 479, REsp nº 2.238.562/SP e AgInt no AREsp 2.149.415/MG; TJSP, Apelação Cível nº 1014546-87.2024.8.26.0071.

Trata-se de apelação interposta em face da respeitável sentença, cujo relatório ora se adota, que julgou parcialmente procedente a ação declaratória de inexistência de relação jurídica c/c repetição de indébito e indenização por danos morais ajuizada por consumidor em face de instituição financeira, nos seguintes termos: “(...) *julgo PARCIALMENTE PROCEDENTE o pleito autoral, o que faço com resolução de mérito, conforme art. 487, inciso I, Código de Processo Civil, e o faço para (I) declarar a inexistência do contrato relativo ao empréstimo consignado de final nº 3399262 em nome do autor, que originaram o débito; (II) condenar o requerido a restituir à parte autora os valores descontados indevidamente seu benefício previdenciário, de forma simples, em valor a ser devidamente atualizado segundo o IPCA apurado pelo IBGE, acrescido de juros de mora, estes calculados pela Taxa SELIC com subtração do IPCA, a partir do desembolso, ressalvado o caso de resultado negativo da operação, ocasião em que os juros de mora serão zerados, nos termos do art. 406, e seu §3º, do Código Civil; (III) para condenar o requerido ao pagamento de R\$ 3.000,00 (três mil reais) a título de danos morais à autora, valor que deverá ser atualizado segundo o IPCA apurado pelo IBGE, a partir da data da sentença, conforme preconiza a Súmula 362 do STJ, além de incidência de juros de mora, estes calculados pela Taxa SELIC com subtração do IPCA, a partir da citação, ressalvado o caso de resultado negativo da operação, ocasião em que os juros de mora serão zerados, nos termos do art. 406, e seu §3º, do Código Civil. Deverá o autor restituir ao banco eventual excesso de numerário presente em sua conta corrente ao banco (R\$ 1.000,00), devidamente corrigido, podendo haver compensação de valores em sede de liquidação. No mais, faculta-se ao banco mover ação regressiva junto da terceira beneficiária da transação que não fora objeto de análise no presente feito (R\$ 10.000,00). Ante a sucumbência mínima (Súmula 326, STJ: Na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

recíproca) e o princípio da causalidade, condeno a requerida ao pagamento das custas e despesas processuais, além dos honorários advocatícios, que fixo em R\$ 2.000,00 (art. 85, §8º do CPC)'' (fls. 146/152).

Recorre o banco réu. Sustenta a ausência de responsabilidade civil, afirmando que os prejuízos decorreram de golpe praticado por terceiros fora do ambiente bancário, viabilizado pela conduta do próprio autor, que forneceu dados pessoais e seguiu orientações de pessoa estranha à instituição financeira. Invoca a excludente prevista no art. 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor. Alega inexistência de falha na prestação do serviço, pois as transações impugnadas foram realizadas mediante uso do aplicativo bancário e do aparelho celular do próprio correntista, instrumentos de uso pessoal e protegidos por senha, cuja guarda e sigilo são de responsabilidade do consumidor. Sustenta, ainda, que o pagamento do boleto foi efetuado pelo próprio autor. Defende a regularidade das operações, afirmando que as movimentações não destoam do perfil do cliente, inexistindo defeito no sistema de segurança da instituição financeira. Requer, ao final, a reforma da sentença, para julgar improcedente a demanda (fls. 159/170).

Foram apresentadas contrarrazões (fls. 174/182).

O recurso é tempestivo e há comprovação do preparo (fls. 192/193).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Trata-se de ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenização por danos materiais e morais ajuizada por consumidor em face de instituição financeira.

Afirma o autor receber seu benefício previdenciário mediante crédito em conta mantida junto ao banco réu. Narra que, em 18/06/2024, recebeu ligação telefônica de pessoa que se apresentou como funcionária da instituição financeira, a qual informou a existência de supostos valores a serem ressarcidos em razão de descontos indevidos, orientando-o a acessar sua conta bancária por meio do aplicativo.

Sustenta que, sem sua autorização ou assinatura, foi contratado empréstimo no valor de R\$ 11.000,00, a ser quitado em 48 parcelas de R\$

524,63, bem como efetuado pagamento de boleto no montante de R\$ 10.000,00, tendo como beneficiária final terceira pessoa estranha à relação contratual, por intermédio de instituição diversa.

Relata que, no dia seguinte, registrou reclamação administrativa junto ao banco requerido e lavrou boletim de ocorrência, sob nº J9410-1/2024, afirmando jamais ter solicitado o empréstimo ou autorizado a realização das operações narradas. Informa, ainda, que já houve o desconto de uma parcela em seu benefício previdenciário, sem solução pela via administrativa.

Postula a concessão de tutela de urgência para suspensão dos descontos, a declaração de nulidade do contrato de empréstimo consignado nº 3399262, a restituição em dobro dos valores indevidamente debitados e a condenação da instituição financeira ao pagamento de indenização por danos morais.

Citada, a instituição financeira defendeu a regularidade da contratação, em todos os seus aspectos.

A ação foi julgada parcialmente procedente, o que ensejou a interposição do presente recurso pelo banco réu.

Adentrando ao mérito, a i. Magistrada sentenciante bem indicou as razões pelas quais concluiu pela procedência do pedido de inexigibilidade do débito.

Quanto à fundamentação por referência, ressalte-se que o STJ recentemente fixou a seguinte tese no julgamento do Tema 1306: *1. A técnica da fundamentação por referência (per relacione) é permitida desde que o julgador, ao reproduzir trechos de decisão anterior (documentos e/ou pareceres) como razões de decidir, enfrente, ainda que de forma sucinta, as novas questões relevantes para o julgamento do processo, dispensada a análise pormenorizada de cada uma das alegações ou provas. 2. O § 3º do artigo 1.021, do CPC não impede a reprodução dos fundamentos da decisão agravada como razões de decidir pela negativa de provimento de agravo interno quando a parte deixa de apresentar argumento novo para ser apreciado pelo colegiado.*

Nesse passo, a fim de evitar repetições desnecessárias, ratifica-se a r. sentença por seus próprios e bem deduzidos fundamentos, **exceto**

quanto ao dano moral, nos termos do art. 252 do Regimento Interno deste E. Tribunal de Justiça (*Nos recursos em geral, o relator poderá limitar-se a ratificar os fundamentos da decisão recorrida, quando, suficientemente motivada, houver de mantê-la*), a seguir transcritos:

“Inicialmente, deve-se reconhecer que a relação jurídica existente entre as partes é regida pelo Código de Defesa do Consumidor (CDC), uma vez que se trata de prestação de serviços bancários, enquadrando-se as partes nas definições de consumidor e fornecedor previstas nos artigos 2º e 3º do referido diploma legal. Em razão dessa relação, aplicam-se os preceitos protetivos do CDC, incluindo a possibilidade de inversão do ônus da prova, conforme o artigo 6º, inciso VIII, em face da hipossuficiência técnica da autora e da natureza dos fatos debatidos.

No presente caso, aduz o autor que fora efetuada uma contratação de empréstimo consignado, com descontos em seu benefício. Aduz que não concordou com tal contratação e sustenta, ainda, que o numerário disponibilizado em sua conta corrente fora transacionado também de maneira fraudulenta em benefício de 'LORRAYNY BATALHA DA SILVA', destinatário desconhecido do autor. Pugna pela declaração de inexigibilidade do empréstimo, pelo ressarcimento do valor descontado e por indenização por danos morais causados pelo réu.

O requerido banco, por sua vez, defende que não houve qualquer falha na prestação de serviço fornecido, uma vez que a transação fora feita pelo autor, com a utilização de senha pessoal.

Ocorre que, no caso em concreto, temos duas transações: a primeira delas se refere à contratação de empréstimo na modalidade consignada, em montante de R\$ 11.000,00. A segunda delas seria, após o recebimento do numerário relativo ao empréstimo na conta corrente do autor, a remessa a terceiros do valor de R\$ 10.000,00.

No que tange ao empréstimo, o artigo 3º, inciso III, da Instrução Normativa INSS/PRES nº 28 de 2008, autoriza a sua contratação por meio eletrônico.

Vejamos:

Art. 3º Os titulares de benefícios de aposentadoria e pensão por morte, pagos pela Previdência Social, poderão autorizar o desconto no respectivo benefício dos valores referentes ao pagamento de empréstimo pessoal e cartão de crédito, concedidos por instituições financeiras, desde que: III - a autorização seja dada de forma expressa, por escrito ou por meio eletrônico e em caráter irrevogável e irretratável, não sendo aceita autorização dada por telefone e nem a gravação de voz reconhecida como meio de prova de ocorrência.

Destaco ainda o que dispõe a Lei nº 10.931, de 2 de agosto de 2004, sobre a assinatura eletrônica em Cédulas de Crédito Bancário:

Art. 29. A Cédula de Crédito Bancário deve conter os seguintes requisitos essenciais:

(...) VI - a assinatura do emitente e, se for o caso, do terceiro garantidor da obrigação, ou de seus respectivos mandatários.

§ 5º A assinatura de que trata o inciso VI do caput deste artigo poderá ocorrer sob a forma eletrônica, desde que garantida a identificação inequívoca de seu signatário. (Incluído pela Lei nº 13.986, de 2020)

E, neste ponto, não há nos autos cópia de contrato devidamente assinado com identificação inequívoca. O documento acostado às fls. 93/100 não apresenta configurações condizentes com eventual contratação regular. Levanta suspeita, ademais, a grande quantidade de simulações de empréstimos feita no intervalo de minutos.

Dessa forma, é possível concluir que houve falha na prestação de serviço fornecido pelo requerido, a quem cabia se certificar de que a contratação era feita, de forma inequívoca, pelo autor. Nos termos do Código de Defesa do Consumidor, o fornecedor responde independentemente de culpa por qualquer dano causado ao consumidor, pois que, pela teoria do risco, este deve assumir o dano em razão da atividade realizada.

A Súmula 479 do STJ dispõe que: 'As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.'

Desta forma, em não existindo culpa exclusiva do

autor, mas sim falha na segurança ofertada pelo requerido, surge então o dever de indenizar o prejuízo suportado pelo autor.

Com efeito, o documento juntado às fls. 93/100 não apresenta elementos mínimos de confiabilidade que permitam reconhecer a existência de contratação legítima, ausentes dados técnicos, forma e estrutura compatíveis com operações regularmente celebradas, o que afasta sua aptidão probatória.

Dessa forma, diante da ausência de comprovação inequívoca da relação jurídica, era mesmo de rigor o reconhecimento da inexigibilidade do débito decorrente do suposto empréstimo em conta corrente, com a consequente determinação de repetição do indébito.

No que tange ao **dano moral**, a sentença comporta reforma.

Com efeito, a declaração de inexigibilidade de débitos em conta corrente, por si só, não enseja a condenação da instituição bancária ao pagamento de danos morais.

Ensina a doutrina mais abalizada sobre o tema que o direito à compensação por danos morais decorre de condutas que tenham o condão de ofender sobremaneira a incolumidade psicológica do indivíduo, causando-lhe dor, vexame, sofrimento, humilhação ou angústia que fuja a níveis aceitáveis de tolerabilidade e de razoabilidade, bem como de condutas que violem os direitos inerentes à personalidade, elencados *numerus apertus* nos artigos 11 a 21 do Código Civil, tais como o nome, a honra e a intimidade. Do contrário, haveria uma indesejável banalização do dano moral, fazendo com que os indivíduos se tornassem cada vez mais individualistas e mais desagregados do grupo social, causando situações de conflito judicial pelo mais comezinho confronto.

A gravidade do dano, conforme pondera o jurista Antunes Varela “(...) *há de se medir por um padrão objetivo (conquanto a apreciação deve ter em linha de conta as circunstâncias de cada caso), e não à luz de fatores subjetivos (de uma sensibilidade particularmente embotada ou especialmente requintada). Por outro lado, a gravidade apreciar-se-á em função da tutela do direito: o dano deve ser de tal modo grave que justifique a concessão de*

uma satisfação de ordem pecuniária ao lesado” (Das Obrigações em Geral, 8ª ed., Coimbra, Almedina, p. 617).

Por sua vez e em acréscimo, pondera Sérgio Cavalieri Filho que “(...) *nesta linha de princípio, só deve ser reputado como dano moral a dor, vexame, sofrimento ou humilhação. Mero dissabor, aborrecimento, mágoa, irritação, além de fazerem parte da normalidade do nosso dia a dia, no trabalho, no trânsito, entre os amigos e até no ambiente familiar; tais situações não são intensas e duradouras, a ponto de romper o equilíbrio psicológico do indivíduo. Se assim não se entender acabaremos por banalizar o dano moral, ensejando ações judiciais em busca de indenizações pelos mais triviais aborrecimentos” (Sérgio Cavalieri Filho, Programa de Responsabilidade Civil, Malheiros, p. 76).*

Nessa ordem de ideias, meros dissabores, aborrecimentos, mágoas, irritação ou sensibilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral, porquanto, além de não escaparem da normalidade do convívio em sociedade, não se apresentam como situações intensas e duradouras capazes de causar relevante abalo no equilíbrio psicológico e no bem-estar do indivíduo, além de não representarem, igualmente, violação aos seus direitos de personalidade.

Aponte-se, também, o posicionamento do STJ, segundo o qual, a simples contratação fraudulenta não enseja, por si só, dano moral:

“PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA C/C INDENIZATÓRIA. FRAUDE BANCÁRIA. DESCONTO INDEVIDO. INEXISTÊNCIA DE DANO MORAL IN RE IPSA. SÚMULA 83 DO STJ. RECURSO ESPECIAL DESPROVIDO. 1. O agravante sustenta que houve imprudência da instituição financeira na aprovação de empréstimo consignado não contratado, com descontos indevidos em benefício previdenciário, caracterizando defeito na prestação do serviço e responsabilidade objetiva, o que implicaria o reconhecimento do dever de indenizar por ato ilícito, inclusive por dano moral in re ipsa, independentemente de culpa e de prova específica do abalo. 2. 'Nos termos da orientação firmada nesta Corte, a fraude bancária, ensejadora da contratação de empréstimo, por si só, não é suficiente para configurar o dano moral, havendo necessidade de estar aliada a circunstâncias agravantes. Precedentes' (AgInt no AREsp 2.149.415/MG, Relator Ministro RICARDO VILLAS BÓAS CUEVA, Terceira

Turma, DJe de 1º/6/2023). (...)” (REsp n. 2.238.562/SP, relator Ministro Raul Araújo, Quarta Turma, julgado em 24/11/2025, DJEN de 3/12/2025 - destaquei).

Destarte, à luz de tais considerações, conclui-se que não é toda situação fática capaz de caracterizar dano moral indenizável, sendo necessário um cuidadoso exame por parte do magistrado para aferir se o caso concreto a ele posto a julgamento configura, ou não, referida espécie de dano.

Nesse passo, reputo que, no caso dos autos, os fatos descritos na inicial não configuram o dano moral, pois a situação, embora irregular sob o aspecto contratual, não foi suficiente para gerar sofrimento psíquico intenso ou violação à dignidade do autor. Ademais, o fato não deu ensejo a maiores desdobramentos, não havendo demonstração de saldo negativo na conta do autor, negatização de seu nome, nem a prova de que esteve impedido de honrar com suas obrigações por conta do ocorrido.

Portanto, ausente prova concreta de repercussão extrapatrimonial relevante, o caso se insere no âmbito do mero dissabor, insuficiente para caracterizar dano moral indenizável.

Nesse sentido, confira-se decisão proferida por esta Turma I do Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau:

“APELAÇÃO. ASSOCIAÇÃO DE APOSENTADOS. CONTRIBUIÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM REPETIÇÃO DO INDÉBITO E REPARAÇÃO DE DANO MORAL. Sentença de parcial procedência. Inconformismo das partes. Descontos em benefício previdenciário em razão de contribuição em favor de associação não reconhecidos pela consumidora. Elementos probatórios que infirmam a validade da contratação. Danos morais não configurados. Circunstância que não se revestiu de excepcionalidade apta a justificar a condenação em danos morais, sob pena de banalização do instituto. O desconto em benefício previdenciário por contratação fraudulenta, por si só, não caracteriza dano moral. Autora que não comprovou prejuízo à sua subsistência e/ou abalo psicológico. Sentença parcialmente reformada DERAM PROVIMENTO AO RECURSO DA RÉ E NEGARAM PROVIMENTO RECURSO DA AUTORA.” (TJSP; Apelação Cível 1014546-87.2024.8.26.0071; Relator (a): Alexandre Coelho; Órgão Julgador: Núcleo



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

de Justiça 4.0 em Segundo Grau Turma I (Direito Privado 1); Foro de Bauru - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 13/03/2025; Data de Registro: 13/03/2025 - destaquei).

Ante o exposto, voto por **(i) DAR PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso, para afastar a condenação do banco réu à indenização por dano moral; e **(ii)** reconhecer a sucumbência recíproca, com a condenação de ambas as partes ao pagamento de metade das custas, despesas processuais, bem como de honorários advocatícios ao patrono da parte adversa, arbitrados em 15% sobre o valor dado à causa (R\$ 12.049,26), observada a gratuidade concedida ao autor.

Regina Aparecida Caro Gonçalves
Relatora