



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000052259**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1006166-23.2024.8.26.0541, da Comarca de Santa Fé do Sul, em que é apelante/apelado BANCO BRADESCO S/A, é apelado/apelante NIVALDO CARDOSO.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 23ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao apelo do banco réu e deram provimento em parte ao recurso adesivo do autor, V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores TAVARES DE ALMEIDA (Presidente sem voto), LÍGIA ARAÚJO BISOGNI E SERGIO GOMES.

São Paulo, 5 de fevereiro de 2026.

**JOSÉ MARCOS MARRONE**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**VOTO N°: 48345 – Digital**  
**APEL.N°: 1006166-23.2024.8.26.0541**  
**COMARCA: Santa Fé do Sul (1ª Vara Cível)**  
**APTE. (recdo. adesivo): “Banco Bradesco S.A.” (réu)**  
**APDO. (recte. adesivo): Nivaldo Cardoso (autor)**

Ação declaratória de inexigibilidade de débitos c.c. indenizatória por danos materiais e morais – Contratação de dois empréstimos mediante fraude praticada por terceiro, sem anuência do autor – Falha na segurança que autoriza o reconhecimento da contratação fraudulenta - Aplicação do art. 14, “caput”, do CDC e da Súmula 479 do STJ - Declaração de nulidade dos contratos e de inexigibilidade dos débitos, com a determinação de restituição das parcelas descontadas, que deve persistir.

Responsabilidade civil – Empréstimos fraudulentos – Autor que faz jus à restituição em dobro dos valores descontados indevidamente de sua conta - Entendimento firmado no STJ no sentido de que a restituição em dobro do indébito, prevista no parágrafo único do art. 42 do CDC, independe da natureza do elemento volitivo do fornecedor que cobrou valor indevido, revelando-se cabível quando a cobrança imerecida consubstanciar conduta contrária à boa-fé objetiva, como ocorreu no caso em tela – Efeitos desses precedentes que foram modulados para que a restituição em dobro do indébito seja aplicada “somente a cobranças realizadas após a data da publicação do acórdão” - Publicação dos citados precedentes ocorrida em 31.3.2021, devendo as parcelas posteriores a essa data, portanto, ser restituídas em dobro - Sentença reformada nesse ponto, em prol do autor.

Responsabilidade civil – Dano moral – Situação vivenciada pelo autor que caracterizou dano moral – Grave violação de segurança e privacidade financeira - Falha do sistema bancário que possibilitou a contratação de dois empréstimos fraudulentos, tendo gerado uma dívida substancial - Autor que suportou grande angústia e sério transtorno, não podendo o fato narrado na exordial ser reputado como mero aborrecimento - Banco réu que deve responder pelos danos morais ocasionados ao autor.

Dano moral – “Quantum” – Arbitrada na sentença, a título de indenização por danos morais, a importância de R\$ 5.000,00 – Adequação - Valor da indenização que deve ser estabelecido com base em critério de prudência e razoabilidade, levando-se em conta a sua natureza penal e

compensatória, assim como as peculiaridades do caso concreto - Sentença parcialmente reformada – Ampliada a procedência parcial da ação – Apelo do banco réu desprovido e recurso adesivo do autor provido em parte.

1. Trata-se de apelação e de recurso adesivo (fls. 294, 321), tempestivamente, interpostos da sentença que julgou parcialmente procedente “ação declaratória de inexigibilidade de débitos c.c. reparação por danos materiais e morais” (fls. 284/291), de rito comum, ajuizada por Nivaldo Cardoso em face de “Banco Bradesco S.A.” (fls. 1/19).

Constou da parte dispositiva da sentença que:

“Ante o exposto, julgo parcialmente procedente o pedido inicial para declarar a nulidade e o cancelamento dos contratos nºs 3 496438820 e 3 496767070, bem como para condenar o réu a devolver ao autor os valores descontados em sua conta corrente, não abrangidos pela tutela antecipada, com correção monetária, a partir de cada desembolso, e juros, a partir da citação.

Condeno ainda o réu a pagar indenização por danos morais ao autor, que fixo em R\$ 5.000,00, corrigidos monetariamente, a partir desta sentença, e acrescido de juros de mora a partir do evento danoso (4 de março de 2024). A partir da entrada em vigor da Lei 14.905/24 (art. 5º, inciso II), a correção monetária será calculada pelo IPCA (art. 389, parágrafo único, do Código Civil) e os juros de mora, pela diferença entre a SELIC e o IPCA (art. 406 do Código Civil)” (fl. 290).

Relativamente às verbas de sucumbência, a digna autoridade judiciária sentenciante deliberou que:

“Por fim, condeno o réu a pagar as custas, despesas processuais e honorários advocatícios, que fixo em 10% sobre o valor da causa” (fl. 291).

O banco réu, em sua apelação, aduziu, em síntese, que: houve culpa exclusiva da vítima; a fraude só foi possível porque o próprio autor, de forma voluntária e negligente, realizou a transferência via PIX para terceiro desconhecido, tendo utilizado as suas credenciais pessoais (senha e/ou token); não houve falha na segurança e vazamento de dados; foi rompido onexo causal entre qualquer conduta da instituição financeira e o dano sofrido, afastando o dever de indenizar, nos termos do art. 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor; é imperioso o reconhecimento da culpa concorrente do autor pelo ocorrido; é incabível a condenação à restituição dos valores e ao pagamento de indenização por danos morais em virtude da inexistência de ato ilícito; subsidiariamente, deve haver redução do valor fixado; os honorários sucumbenciais devem ser reduzidos (fls.

295/303).

O apelo do banco réu foi preparado (fls. 304, 305), havendo sido respondido pelo autor (fls. 313/320).

Por sua vez, o autor, em seu recurso adesivo, alegou, em resumo, que: o valor fixado na sentença recorrida, R\$ 5.000,00, não é proporcional à gravidade dos danos sofridos; a indenização por danos morais deve ser majorada para R\$ 15.000,00; o banco réu deve ser condenado na restituição, em dobro, dos valores efetivamente descontados; os juros moratórios, tanto para os danos materiais, como para os danos morais, devem incidir desde o evento danoso (fls. 322/331).

O recurso adesivo do autor não foi preparado, por ser ele beneficiário da justiça gratuita (fl. 88), tendo sido respondido pelo banco réu (fls. 336/339).

É o relatório.

2. O recurso adesivo do autor comporta acolhimento parcial, enquanto o apelo do banco réu não merece prosperar.

Explicando:

2.1. Versando a ação sobre relação de consumo e sendo o autor hipossuficiente, mostrou-se verossímil a tese de que a contratação dos empréstimos nº 3 496438820, no valor de R\$ 20.171,88, e nº 3 496767070, no valor de R\$ 1.340,00, em 14.3.2024, ocorreu de forma fraudulenta, sem a sua anuência, o que evidenciou falha na segurança da instituição financeira (fls. 3/5).

Não existe, nas razões recursais do banco réu (fls. 295/303), qualquer argumento capaz de infirmar os fundamentos invocados na sentença combatida, transcritos a seguir:

“É fato incontroverso que o autor recebeu um telefonema advindo do número do telefone da agência local do réu, sendo informado que, por engano, havia sido feito um pix em sua conta, no valor de R\$ 21.500,00. Ao consultar sua conta bancária por meio do aplicativo do celular, constatou que realmente havia sido creditada aquela quantia em sua conta e concordou em transferi-la para a pessoa indicada, suposto real credor do dinheiro. Desse modo, fez a operação, transferindo o dinheiro.

Posteriormente, no mesmo dia, um novo telefonema foi recebido pelo autor, questionando-o sobre dois contratos de empréstimo e, diante da sua negativa, foi orientado a procurar a agência no dia seguinte.

Do que foi analisado até aqui, verifica-se que foram realizadas três transações, a saber: pix do autor a um terceiro, com a transferência do valor de R\$ 21.500,00, e a celebração de dois contratos de empréstimo.

E foi com os dois empréstimos que o fraudador conseguiu que aquele valor fosse creditado na conta do autor para, em seguida, praticar o golpe do falso pix, induzindo-o em erro para obter ilegalmente aquela quantia.

O autor não nega que foi enganado e transferiu o dinheiro para a conta do estelionatário, acreditando que conversava com um funcionário do réu, dada a coincidência do número do telefone da agência local.

Nesse aspecto, ou seja, acerca da transferência realizada pelo autor, por meio do aplicativo, e com seu próprio celular, não se questiona a responsabilidade do Banco.

Não obstante o número do telefone ser o mesmo da agência, em virtude do horário da transação (após o término do expediente bancário) e o significativo valor da transação, faltou prudência ao autor ao fazer o pix para um terceiro desconhecido.

Por mais vulnerável que seja o cidadão comum, frente à destreza dos criminosos, o autor deveria ter se certificado de que não estava sendo enganado, notadamente pela significativa quantia.

Trata-se de caso típico de culpa de terceiro e do próprio autor, circunstâncias que afastam a responsabilidade objetiva dos Bancos (art. 14, § 2º, inciso II, do CDC).

O que se discute no caso dos autos (causa de pedir) é a celebração dos contratos de empréstimo, feitos em nome do autor, com o uso de seus dados e da sua conta bancária, sem o seu conhecimento.

A relação jurídica em julgamento envolve nítida relação de consumo, tendo em vista que o autor é considerado consumidor, nos termos do art. 2º da Lei nº 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor). O réu, por outro lado, caracteriza-se como fornecedor, por força do art. 3º do mesmo Código, que abrange um extenso rol de atividades, a fim de albergá-las na expressão fornecedor de produtos e serviços.

O quadro fático-probatório revela que, antes mesmo do contato com o autor acerca do pix, o estelionatário já tinha seus dados bancários e pessoais e, com essas informações, obteve dois empréstimos, passando-se pelo correntista.

Para afastar a responsabilidade objetiva do réu, competia-lhe demonstrar que foi efetivamente o autor quem celebrou aqueles contratos, mas essa prova não foi produzida.

O autor negou a celebração daqueles empréstimos e só tomou conhecimento da fraude ao ser consultado pelo Banco, indagando-o sobre aquelas transações que, repita-se, resultaram no lançamento de significativa quantia em sua conta corrente.

Ocorre que, no momento em que o réu entrou em contato com o autor para indagá-lo acerca dos empréstimos (18h38m), a transferência por pix já havia sido realizada.

Ao negar a transação, não se pode exigir do autor a prática de fato negativo, o que reforça a inversão do ônus da prova, de modo que competia ao réu comprovar ter sido ele.

Ocorre que nenhuma prova foi produzida pelo réu, além da

juntada de imagens de tela sistêmica.

De outra face, se o estelionatário tinha os dados do autor e com eles obteve os empréstimos fraudulentos, é porque houve o vazamento desses dados, revelando a fragilidade do sistema de segurança da instituição financeira” (fls. 287/289) (grifo não original).

No caso em tela, a cadeia de eventos que resultou no prejuízo do autor teve início não com a transferência via PIX, mas com a falha de segurança que permitiu a contratação de dois empréstimos em nome do consumidor por um terceiro fraudador.

Foi essa falha, caracterizada como fortuito interno, que disponibilizou o montante na conta do autor e tornou-o um alvo para a segunda fase do golpe.

A responsabilidade do banco réu reside precisamente na sua incapacidade de proteger os dados de seu cliente e de impedir que operações de crédito de valor expressivo fossem realizadas sem o seu consentimento real.

A alegação de que o autor transferiu o dinheiro por vontade própria não rompe o nexo de causalidade, já que ele só o fez por ter sido induzido em erro por uma situação criada a partir da falha primária do sistema bancário.

A conduta da instituição financeira, portanto, atrai sua responsabilidade objetiva pelos danos materiais decorrentes das operações realizadas, nos termos da Súmula 479, publicada no DJe de 1.8.2012, a seguir transcrita:

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

A fraude perpetrada contra o autor não constitui fortuito externo, visto que se insere no âmbito de riscos inerentes à atividade bancária, cuja responsabilidade pela gestão de segurança cabe à instituição financeira.

Inviável, nesse cenário, que se reconheça a caracterização de alguma das causas excludentes tipificadas no § 3º do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor.

Destarte, revelou-se legítima a declaração de invalidade das contratações refutadas, com o conseqüente reconhecimento de inexigibilidade dos débitos advindos desses ajustes, devendo persistir a determinação de restituição dos valores descontados em desfavor do autor (fl. 290).

2.2. Respeitado entendimento diverso manifestado na sentença hostilizada (fl. 290), o autor faz jus à restituição em dobro dos valores descontados de sua conta indevidamente a partir de março de 2024, data da fraude (fl. 3).

O Colendo Superior Tribunal de Justiça decidiu que a restituição em dobro do indébito, prevista no parágrafo único do art. 42 do Código de Defesa do Consumidor, independe da natureza do elemento volitivo do fornecedor que cobrou valor indevido, revelando-se cabível quando a cobrança imerecida consubstanciar conduta contrária à boa-fé objetiva, como ocorreu no caso em tela,

ante as já apontadas inconsistência da contratação (vide item 2.1).

Confirmam-se esses julgados:

- a) Embargos de Divergência em Agravo em Recurso Especial nº 600.663-RS, registro nº 2014/02070797-3, Corte Especial, m.v., Rel. p/acórdão Min. HERMAN BENJAMIN, j. em 21.10.2020, DJe de 31.3.2021;
- b) Embargos de Divergência em Agravo em Recurso Especial nº 676.608-RS, registro nº 2015/0049776-9, Corte Especial, m.v., Rel. Min. OG FERNANDES, j. em 21.10.2020, DJe de 31.3.2021.

Entretanto, os efeitos desses precedentes foram modulados para que a restituição em dobro do indébito seja aplicada “somente a cobranças realizadas após a data da publicação do acórdão”.

Logo, as cobranças com vencimento posterior a 31.3.2021 devem ser restituídas em dobro, conforme requerido na exordial (fl. 7).

2.3. Ao contrário do defendido pelo banco réu (fl. 303), a situação narrada na inicial representou dissabor passível de indenização em verba de dano moral.

A situação vivenciada pelo autor não se resume a uma simples cobrança indevida.

Cuida-se de uma grave violação de sua segurança e privacidade financeira.

A descoberta de que terceiros, valendo-se de uma falha do sistema bancário, foram capazes de contratar empréstimos em seu nome, gerando uma dívida substancial, provoca sentimentos de vulnerabilidade, angústia e impotência.

A quebra da confiança depositada na instituição financeira, que tem o dever legal e contratual de proteger o patrimônio de seus clientes, constitui um fator de grande abalo psicológico.

Além disso, o autor foi forçado a despender o seu tempo e energia para resolver um problema ao qual não deu causa, desde as tentativas frustradas de solução na via administrativa até a necessidade de contratar um advogado e ingressar com a presente ação.

Inviável afastar-se a condenação do banco réu no pagamento de indenização pelos danos morais ocasionados ao autor (fl. 290).

2.4. O “quantum” indenizatório estipulado na sentença atacada, R\$ 5.000,00 (fl. 290), não comporta majoração ou redução.

A reparação por danos morais há de ser estabelecida em importância que, dentro de um critério de prudência e razoabilidade, considere a sua natureza penal e compensatória.

A primeira, como uma sanção imposta ao ofensor, por meio da diminuição de seu patrimônio. A segunda, para que o ressarcimento traga uma satisfação que atenuo o dano havido.

Consoante assentado na jurisprudência, a reparação pecuniária não deve ser fonte de enriquecimento e tampouco inexpressiva (RT: 742/320; RJTJESP-LEX: 137/187; JTJ-LEX: 174/49).

Elucidou, por sinal, o Colendo Superior Tribunal de Justiça que:

“Embora a avaliação dos danos morais para fins indenizatórios seja das tarefas mais difíceis impostas ao magistrado, cumprilhe atentar, em cada caso, para as condições da vítima e do ofensor, o grau de dolo ou culpa presente na espécie, bem como os prejuízos morais sofridos pela vítima, tendo em conta a dupla finalidade da condenação, qual seja, a de punir o causador do dano, de forma a desestimulá-lo à prática futura de atos semelhantes, e a de compensar o sofrimento indevidamente imposto, evitando, sempre, que o ressarcimento se transforme numa fonte de enriquecimento injustificado ou que seja inexpressivo a ponto de não retribuir o mal causado pela ofensa” (AI nº 163.571-MG, Rel. Min. EDUARDO RIBEIRO, j. em 9.2.1999, DJU nº 35-E, de 23.2.1999, p. 71).

O valor desse ressarcimento deve moldar-se pelo comedido arbítrio do juiz, adotada a técnica do “quantum” fixo, sem qualquer limitação.

Ressalte-se que não existem critérios determinados para a quantificação do dano moral.

A orientação aqui esposada foi seguida pelo Colendo Superior Tribunal de Justiça:

“Civil - Responsabilidade civil - Dano moral Indenização - Fixação. Administrativo - Responsabilidade civil - Dano moral - Valor da indenização.

1. O valor do dano moral tem sido enfrentado no STJ com o escopo de atender a sua dupla função: reparar o dano, buscando minimizar a dor da vítima, e punir o ofensor para que não reincida.

2. Posição jurisprudencial que contorna o óbice da Súmula nº 7-STJ, pela valoração jurídica da prova.

3. Fixação de valor que não observa regra fixa, oscilando de acordo com os contornos fáticos e circunstanciais.

4. Recurso especial conhecido em parte e, nessa parte, provido” (REsp nº 550.317-0-RJ, 2ª Turma, v.u., Rel. Min. ELIANA CALMON, j. em 7.12.2004, in Boletim do STJ, nº 2/2005, ps. 26-27) (grifo não original).

Levando-se em conta as peculiaridades do caso concreto, mais precisamente, o grau de culpa do banco réu, os sérios transtornos e a grande angústia suportados pelo autor, o fato de o banco réu também ter sido vítima do estelionatário, possibilidade econômica do ofensor e do ofendido, revela-se justo o arbitramento da indenização em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).

2.5. Quanto ao termo inicial dos juros de mora sobre o dano material, incabível a pretensão do autor no sentido de que incidam a partir do evento danoso (fl. 330).

Na hipótese vertente, o dano não decorreu de um ato ilícito



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

isolado, mas de uma falha na prestação do serviço de segurança, que é um dever anexo e fundamental do contrato de conta corrente previamente existente entre as partes.

Tratando-se de responsabilidade contratual, o termo inicial dos juros de mora para a reparação do dano material consiste na data da citação, conforme dispõe o art. 405 do Código Civil.

Logo, deve prevalecer a data da citação como marco inicial dos juros moratórios sobre os danos materiais (fl. 290).

3. Nessas condições:

- a) nego provimento à apelação do banco réu;
- b) dou provimento em parte ao recurso adesivo do autor, com o intuito de reformar parcialmente a sentença impugnada (fls. 284/291), ampliando a procedência parcial da ação, a fim de determinar que a devolução dos valores descontados da conta corrente do autor se dê em dobro, nos termos do art. 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor (vide item 2.2).

Mantida a sucumbência (Súmula 326 do Colendo Superior Tribunal de Justiça), o banco réu deve arcar com as custas e despesas processuais, além dos honorários dos advogados do autor, que, já considerando o trabalho recursal (fls. 313/320), ficam readequados para 12% sobre o valor da causa, isto é, sobre R\$ 36.511,88 (fl. 19), atualizado pelos índices da tabela prática editada pelo Tribunal de Justiça de São Paulo desde o ajuizamento da ação.

JOSÉ MARCOS MARRONE  
Relator