



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000287126

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1006482-21.2025.8.26.0664, da Comarca de Votuporanga, em que é apelante THEREZINHA FALCHI BARRETOS SANTIAGO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO BRADESCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 21ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores PAULO ALCIDES (Presidente) E MIGUEL PETRONI NETO.

São Paulo, 31 de março de 2026.

ADEMIR BENEDITO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO N°: 57507

APEL.N°: 1006482-21.2025.8.26.0664

COMARCA: VOTUPORANGA

APTE. : THEREZINHA FALCHI BARRETOS SANTIAGO

APDO. : BANCO BRADESCO S/A

Apelação – Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenizatória por danos morais – Sentença de improcedência – Irresignação da parte autora - Fortuito interno – Incidência da Súmula 479 do STJ - Falha no dever de segurança do banco réu – Ausência de culpa exclusiva ou concorrente da vítima ou de terceiro – Danos morais caracterizados - Indenização que deve ser suficiente para amenizar o abalo emocional experimentado, sem importar enriquecimento sem causa da requerente – Recurso parcialmente provido.

Cuida-se de ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenizatória por danos morais, julgada improcedente pela sentença de fls. 244/245, cujo relatório fica adotado, condenando a autora ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, fixados em 15% sobre o valor atualizado da causa, ressalvada a concessão da gratuidade da justiça.

Apela a autora (fls. 248/260), alegando, em síntese, que se trata de pessoa hipervulnerável, por ser idosa e aposentada por invalidez, tendo sido induzida por golpista a acessar o aplicativo bancário, ocasião em que constatou a realização de operações que não reconhece, consistentes na contratação de empréstimo no valor de R\$ 1.000,00 e na transferência, via PIX, da quantia de R\$ 1.800,00 a terceiro. Sustenta a ocorrência de falha na prestação do serviço bancário, pois as operações destoam de seu perfil financeiro e deveriam ter sido detectadas e bloqueadas pela instituição, bem como que a responsabilidade da ré é objetiva e inerente ao risco da atividade, por se tratar de fortuito interno. Requer, assim, a declaração de inexigibilidade do débito,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

a restituição dos valores subtraídos e a fixação de indenização por danos morais no montante de R\$ 15.000,00.

Recurso tempestivo, isento de preparo e contrarrazoado.

É o relatório.

O recurso comporta parcial provimento.

Inicialmente, verifica-se que a autora se qualifica como consumidores, pois a ação tem por objeto o fornecimento de serviços, nos termos do art. 3º, § 2º, do Código de Defesa do Consumidor, aplicando-se, assim, as disposições do referido diploma legal.

Ademais, ressalte-se que, nos termos da Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça, o Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras.

O caso em questão trata de responsabilidade objetiva, na qual não se indaga sobre a ocorrência de ato ilícito decorrente de culpa, isto é, de reprovabilidade da conduta do agente.

Em se tratando de relação de consumo, inteira aplicação tem o art. 14 da Lei nº 8.078/90, que dispõe que o fornecedor de serviços responde, independentemente de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação de serviços, de sorte que as instituições requeridas devem realmente responder, independentemente da prova de sua culpa, pela reparação dos danos causados.

É a hipótese da chamada responsabilidade pelo risco, imposta aos prestadores de serviço ofertado indistintamente aos consumidores em potencial.

Como a responsabilidade do fornecedor é objetiva, ainda que não se tivesse apurado conduta imprudente ou negligente, sua responsabilidade somente



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

poderia ser excluída no caso de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, conforme dispõe o art. 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor, o que não se verifica no caso.

Nesse sentido, também, a Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça, que 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”*.

Deve haver, ainda, a inversão do ônus da prova, competindo aos requeridos a demonstração da improcedência das alegações contidas na petição inicial e a regularidade dos lançamentos havidos em desfavor do requerente.

Na hipótese, relata a autora, aposentada e pessoa idosa, que em 14/05/2025, recebeu uma ligação em formato de vídeo de indivíduo que se passou por funcionário do INSS, demonstrando conhecimento de dados sensíveis e afirmando que sua aposentadoria seria suspensa sob o argumento de que estaria trabalhando.

Diante da negativa da autora, o interlocutor afirmou que seria necessário realizar a prova de vida e orientou-a a acessar o aplicativo do banco, clicando na área de notificações.

Nesse momento, sua filha percebeu que haviam sido realizados, sem autorização, um empréstimo pessoal de R\$ 1.000,00 e uma transferência via PIX de R\$ 1.800,00 para terceiro.

A autora dirigiu-se imediatamente à agência bancária, onde lhe foi exigida a apresentação de carta de próprio punho e boletim de ocorrência, ambos providenciados.

Apesar da comunicação imediata e dos



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

documentos apresentados, o banco réu negou-se a reconhecer a fraude, imputando culpa exclusiva à vítima e mantendo a cobrança do empréstimo indevido, sem adotar qualquer medida de bloqueio, estorno ou tentativa de recuperação dos valores transferidos.

A instituição financeira, segundo a autora, não observou o dever de segurança, permitindo operações totalmente destoantes de seu perfil financeiro e sem qualquer mecanismo de verificação adicional.

Persistindo a cobrança e inexistindo solução administrativa, mesmo após contestação formal, a autora afirma não ter restado alternativa senão ajuizar a presente ação, buscando a declaração de inexistência do débito, a restituição do valor transferido, bem como indenização por danos morais, diante dos transtornos e do abalo emocional decorrentes da fraude e da conduta omissiva do banco.

Em sua defesa, alegou a instituição financeira que inexistente qualquer falha na prestação do serviço, pois as transações contestadas foram realizadas mediante senha e token pessoais da autora, a partir de seu próprio aparelho celular, o que evidencia culpa exclusiva da vítima ou de terceiro. Aduz, ainda, que não há danos materiais ou morais a serem indenizados, porquanto o episódio configura mero aborrecimento e não há prova robusta de prejuízo efetivo.

Todavia, não restou demonstrado, de forma inequívoca, que a autora não tenha sido vítima de fraude ou que se esteja diante de hipótese de culpa exclusiva de terceiro, sendo verossímeis suas afirmações, especialmente considerando sua situação de hipervulnerabilidade e o boletim de ocorrência apresentado.

Ademais, não se demonstrou que as operações financeiras realizadas fossem compatíveis com o comportamento habitual da vítima, ressaltando-se ser



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

comum, em casos de fraude bancária, a contratação de empréstimo pessoal seguida de transferência via PIX a terceiro.

Outrossim, não se vislumbra a culpa concorrente da consumidora, pois tal instituto exige interpretação restritiva e pressupõe a assunção consciente do risco pela vítima. A redução da indenização somente se justifica quando demonstrado que o próprio lesado, ciente das possíveis consequências de sua conduta, contribuiu de modo relevante para o dano.

Não é razoável exigir que o consumidor, induzido ao erro por terceiro, presuma que a orientação recebida, dotada de aparência de legitimidade, possa potencializar o risco de prejuízo, inexistindo, assim, contribuição culposa apta a mitigar a responsabilidade civil.

Nesse sentido, é a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça:

RECURSO ESPECIAL. DIREITO DO CONSUMIDOR. NEGATIVA DE PRESTAÇÃO JURISDICIONAL. NÃO OCORRÊNCIA. INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. GOLPE DE ENGENHARIA SOCIAL. ACESSO REMOTO (MÃO FANTASMA). PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. DEFEITO CONFIGURADO. CULPA CONCORRENTE. RISCO CONSCIENTE. INEXISTÊNCIA. PREJUÍZOS. DISTRIBUIÇÃO PROPORCIONAL. IMPOSSIBILIDADE. EMBARGOS DE DECLARAÇÃO. CARÁTER PROTELATÓRIO. NÃO CONFIGURAÇÃO. MULTA. AFASTAMENTO. 1. A controvérsia principal dos autos resume-se a saber se é possível considerar a culpa concorrente para fins de distribuição proporcional dos prejuízos, na hipótese em que se constata a existência de falha na prestação de serviço bancário. 2. Não há falar em negativa de prestação jurisdicional se o tribunal de origem motiva adequadamente sua decisão, ainda que de forma sucinta, solucionando a controvérsia com a aplicação do direito que entende cabível à hipótese, apenas

não no sentido pretendido pela parte. 3. A validação de operações suspeitas, atípicas e alheias ao perfil de consumo do correntista deixa à mostra a existência de defeito na prestação do serviço, a ensejar a responsabilização das instituições financeiras. 4. **A possibilidade de redução do montante da indenização em face do grau de culpa do agente deve ser interpretada restritivamente, devendo ser admitida apenas naquelas hipóteses em que o agente, por meio de sua conduta, assume e potencializa, conscientemente, o risco de vir a sofrer danos.** 5. **A teoria do risco concorrente mantém relação direta com a tese da responsabilidade pressuposta. Para a sua adequada aplicação, a vítima deveria pressupor, presumir, depreender, suspeitar, pressentir, enfim, inferir que a sua conduta poderia potencializar o risco de sofrer danos.** 6. **Não é razoável entender que a vítima de um golpe, ao instalar programa de captação dissimulada de dados pessoais em seu dispositivo, sob a orientação de pessoa que dizia ser preposta do banco, assumiu o risco consciente de vir a sofrer danos.** 7. Na hipótese em que os embargos de declaração objetivam prequestionar a tese para fins de interposição de recurso especial, deve ser afastada a multa do art. 1.026 do Código de Processo Civil. Súmula nº 98/STJ. 8. Recurso especial provido. (STF, REsp n. 2.220.333/DF, relator Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, julgado em 7/10/2025, DJEN de 13/10/2025 – grifou-se)

Destarte, ante a responsabilidade objetiva, deve a instituição financeira ré restituir à autora o valor indevidamente transferido e eventualmente cobrado pelo empréstimo pessoal, que ora se reconhece inexigível.

Outrossim, a indenização por danos morais é medida que se impõe, pois os fatos narrados extrapolam



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

a esfera do mero aborrecimento, uma vez que a autora sofreu abalo psíquico em razão do golpe sofrido.

No que tange ao *quantum* devido, na falta de disposição legal expressa, vem prevalecendo, na doutrina e jurisprudência, quantia que leva em consideração não apenas o poder econômico das partes envolvidas, mas também a extensão do dano causado, e o comportamento do agente que o causou.

Nesse passo, vislumbrando as peculiaridades do caso em apreço, e de acordo com aqueles parâmetros, bem como os critérios adotados por esta Câmara em casos semelhantes, considera-se adequado o valor de **R\$ 5.000,00**.

Referida verba, de um lado, não propicia o enriquecimento indevido da autora, nem o estabelecimento de perigosos precedentes que possam transmutar uma pretensão legítima de dor moral em investimento financeiro de alta rentabilidade, e, por outro lado, impele os réus, ao serem assim apenados, a serem mais cuidadosos no exercício de suas atividades, evitando que se repita o quadro retratado nestes autos.

A propósito, é o entendimento desta Colenda Câmara de Direito Privado:

AÇÃO DECLARATÓRIA C.C. INDENIZATÓRIA. Furto de celular. Compras realizadas com o cartão de crédito. Declaração de inexigibilidade do débito reconhecida pelo Juízo "a quo" e não mais discutida nesta esfera recursal. Vício do serviço configurado (art. 14 do CDC) - Dano moral. Ocorrência. Valor fixado em R\$ 5.000,00. Precedentes desta C. Câmara. SENTENÇA REFORMADA EM PARTE. RECURSO PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1065265-86.2024.8.26.0002; Relator (a): Fábio Podestá; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 14ª Vara Cível; Data do Julgamento: 03/07/2025; Data de Registro:



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

03/07/2025)

APELAÇÃO. Ação declaratória de inexistência de relação jurídica cumulada com reparação de dano moral. INSS. Procedência da ação. Alegação de fraude. Contrato de empréstimo consignado por cartão de crédito. Perícia grafotécnica que prova fraude. Descontos indevidos em conta corrente da parte autora referentes a parcelas de empréstimo consignado não contratado. Responsabilidade objetiva. Existência de dano moral indenizável. Quantum indenizatório que deve ser fixado dentro do princípio da razoabilidade. Mantido em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais). Inexigibilidade de débito. Dano material indenizável. Restituição de forma dobrada, nos termos da orientação firmada pela Corte Especial do Colendo STJ no julgamento do EAREsp 676.608. Mantida a r. sentença. Recurso improvido. (TJSP; Apelação Cível 1020010-72.2023.8.26.0477; Relator (a): Décio Rodrigues; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro de Praia Grande - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/06/2025; Data de Registro: 27/06/2025)

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO. A RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA É APLICÁVEL EM CASOS DE FRAUDE EM OPERAÇÕES BANCÁRIAS. A REPETIÇÃO EM DOBRO DO INDÉBITO É CABÍVEL QUANDO HÁ INOBSERVÂNCIA DA BOA-FÉ OBJETIVA. RECURSO DO RÉU NÃO PROVIDO. RECURSO DO AUTOR PROVIDO. I. Caso em Exame Ação declaratória de inexigibilidade de subsídio cumulada com repetição de indébito e indenização por dano moral, em razão de empréstimo não reconhecido pelo autor. O autor alega que, ao buscar empréstimo antecipado do FGTS, foi vítima de fraude, resultando em saques indevidos de sua conta vinculada ao FGTS. Requereu devolução de valores, indenização por dano moral e declaração de inexistência do negócio jurídica. A sentença julgou parcialmente procedente,

declarando inexigível o débito e condenando o réu à devolução simples dos valores. II. Questões em Discussão 2. (i) Existência e regularidade do contrato de empréstimo consignado e alegada fraude; (ii) Responsabilidade da instituição financeira pelos saques no FGTS do autor; (iii) Possibilidade de reprodução do indébito em dobro; (iv) Existência de dano moral a ser indenizado. III. Razões de Decisão 3. A instituição financeira não comprovou a regularidade da contratação, não apresentando documentos válidos que sustentem a defesa. A responsabilidade objetiva da instituição é reconhecida com base na teoria do risco profissional. 4. A repetição em dobro dos valores descontados indevidamente é devida, conforme o artigo 42 do Código de Defesa do Consumidor, em razão da inobservância à boa-fé objetiva. O dano moral é reconhecido, considerando o abalo moral sofrido pelo autor. IV. Dispositivo e Teses 5. Nega-se provimento ao recurso da instituição financeira ré. Dá-se provimento ao recurso do autor, condenando a instituição à repetição do indébito em dobro e ao pagamento de indenização por dano moral de R\$ 5.000,00, corrigido e acrescido de juros conforme especificado. Teses de julgamento: A responsabilidade objetiva da instituição financeira é aplicável em casos de fraude em operações bancárias. A repetição em dobro do indébito é cabível quando há inobservância da boa-fé objetiva. Legislação Citada: Código de Processo Civil, artigo 373. Código de Defesa do Consumidor, artigo 42. Código Civil, artigo 927, parágrafo único. Constituição Federal, artigo 192. Jurisprudência Citada: STJ, EAREsp n. 676.608/RS, Rel. Min. Og Fernandes, Corte Especial, j. 21/10/2020. TJSP, Apelação Cível n. 1001141-18.2023.8.26.0459, Rel. Thiago de Siqueira, j. 14/01/2025. TJSP, Apelação Cível n. 1013458-98.2022.8.26.0001, Rel. Lígia Araújo Bisogni, j. 17/12/2024. (TJSP; Apelação



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Cível 1002560-88.2024.8.26.0281; Relator (a): Miguel Petroni Neto; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro de Itatiba - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 26/06/2025; Data de Registro: 26/06/2025)

Desse modo, condena-se o banco réu à restituição dos valores, além do pagamento de indenização por danos morais, no montante de R\$ 5.000,00.

Por fim, adverte-se que a oposição de embargos de declaração protelatórios ensejará a aplicação da multa prevista no art. 1.026, § 2º, do CPC (a qual não é alcançada pela gratuidade judiciária), ressaltando-se que toda matéria devolvida no recurso está prequestionada, não estando o magistrado obrigado a se manifestar expressamente sobre todos os pontos suscitados, tampouco a mencionar nominalmente os dispositivos legais, bastando que a controvérsia tenha sido fundamentadamente apreciada.

Pelo exposto, voto por dar parcial provimento ao recurso, nos termos da fundamentação supra.

Ademir de Carvalho Benedito
Relator