



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000260884

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1006943-53.2023.8.26.0020, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelada MARILUCIA MOTA DE CARVALHO (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 24ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores SALLES VIEIRA (Presidente sem voto), PEDRO PAULO MAILLET PREUSS E CLAUDIA CARNEIRO CALBUCCI RENAUX.

São Paulo, 25 de março de 2026.

JONIZE SACCHI DE OLIVEIRA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APELAÇÃO N. 1006943-53.2023.8.26.0020

COMARCA DE SÃO PAULO

APELANTE: BANCO BRADESCO S/A

APELADO: MARILUCIA MOTA DE CARVALHO

VOTO N. 28.220

APELAÇÃO – Ação indenizatória – Invasão de conta bancária – Contratação de empréstimos com posterior transferência de valores por pix – Sentença de parcial procedência – Recurso do réu.

PRELIMINAR DE ILEGITIMIDADE PASSIVA – Réu, na qualidade de responsável pela conta da autora, deve figurar no polo passivo da demanda em que a titular busca o reconhecimento da má prestação do serviço – Responsabilidade da instituição financeira é questão atinente ao mérito – Legitimidade passiva configurada – **PRELIMINAR REJEITADA**

RESPONSABILIDADE DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA – Responsabilidade objetiva das instituições financeiras por falha na prestação de serviços – Súmula n. 479 do STJ – Depósito na conta da autora do importe total de R\$ 23.203,04 decorrente de 05 operações desconhecidas, com posterior transferência de quantias por meio de 46 transferências mediante pix para conta de titularidade da autora e de terceiro, fazendo com que toda a verba liberada com as transações questionadas fosse remetida, além do benefício previdenciário da recorrida – Reconhecida, em sentença, a nulidade da abertura da conta de titularidade da autora para a qual as quantias foram transferidas diante dos claros indícios de fraude – Excentricidade das operações, notadamente no que tange à natureza, periodicidade e valores envolvidos, que deveria despertar a pronta reação do banco custodiante – Documentos evidenciando que a autora não tinha o costume de se valer de empréstimos, bem como não possuía chave pix até dias antes da entrada dos valores – Fraude constatada pela autora ao tentar sacar seu benefício previdenciário – Banco alega apenas que as transações foram realizadas com senha – Requerente não relata ter sido contatada por falso funcionário, seguido orientações de terceiros, fornecido seus dados ou, de alguma forma, colaborado para o resultado – Falha do réu demonstrada – **RECURSO DESPROVIDO.**

DA REPETIÇÃO DO INDÉBITO – Tendo em vista que o banco, deixando de demonstrar a legitimidade dos

descontos, não colacionou cópia dos instrumentos contratuais ou termos de adesão, forçoso concluir que não houve engano, e sim, prática abusiva particularmente reprovável por parte do fornecedor, ao menos no que tange a liberação de crédito sem concordância da autora, comportamento não apenas avesso à boa-fé objetiva, notadamente em suas acepções de lealdade e cuidado, mas que chega a configurar autêntica má-fé por parte da instituição financeira – Repetição do indébito que deve ser realizada em dobro – Sentença mantida – RECURSO DESPROVIDO.

DANOS MORAIS – Acesso de terceiro aos dados bancários da autora e conseqüente imposição de crédito à míngua de solicitação, ensejando dívida significativa, causou abalo à consumidora – Autora é idosa e beneficiária do INSS, auferindo rendimento líquido de R\$ 1.302,00 – Requerente que se viu, ao menos no mês do golpe, sem a integralidade do seu benefício previdenciário, o que, por certo, trouxe dificuldades para honrar com as suas obrigações – Ajuizamento célere da demanda e realização de boletim de ocorrência denotam boa-fé da parte autora, assim como angústia e preocupação acentuadas – Falha evidente da instituição financeira ao permitir acesso de desconhecidos aos recursos financeiros da autora – Danos morais configurados – Verba arbitrada em Primeira Instância (R\$ 5.000,00) capaz de compensar a demandante e incentivar o réu a tomar providências para que situações como essa não mais ocorram – Quantum que não se mostra desarrazoado diante das peculiaridades do caso – RECURSO DESPROVIDO.

CONCLUSÃO – PRELIMINAR REJEITADA. RECURSO DESPROVIDO.

Trata-se de *ação declaratória de inexistência de débito* ajuizada por **MARILUCIA MOTA DE CARVALHO** contra **BANCO BRADESCO S/A**.

Segundo relatado na exordial, a autora: (i) é aposentada e recebe seu benefício por meio de conta no banco réu; (ii) é pessoa idosa, não fazendo uso de aplicativo de celular nem possuindo chave *pix*; (iii) para receber seu benefício previdenciário se dirige até a agência, na qual saca os valores depositados em sua conta; (iv) no início de março de 2023, tentou realizar o saque dos valores relativos à aposentadoria, contudo, verificou que o saldo da sua conta estava negativo; (v) descobriu terem sido efetuados empréstimos e transferências *pix* sem seu



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

conhecimento.

Nesse contexto, requer, preliminarmente, que o réu se abstenha de realizar os descontos relativos aos mútuos questionados. No mérito, pretende: (i) a declaração de inexistência dos débitos; (ii) a restituição em dobro dos importes descontados; (iii) a condenação do requerido ao pagamento de indenização por dano moral no valor de R\$ 50.000,00.

Tutela indeferida às fls. 50.

Às fls. 54/58, foi realizado pedido de reconsideração do r. *decisum* de fls. 50, acolhido às fls. 67.

Contestação às fls. 129/169.

Em réplica (fls. 178/184), a autora pugnou para que o Nubank fosse incluído no polo passivo da demanda, tendo em vista que as transferências foram realizadas, em grande parte, para uma conta em seu nome na referida instituição financeira, contudo, a postulante alega nunca ter tido conta nesse banco.

A inclusão foi deferida às fls. 185.

Após regular trâmite processual, o nobre magistrado de origem sentenciou o feito nos seguintes termos:

“À vista do exposto, JULGO PROCEDENTE o pedido para i) declarar a inexigibilidade dos débitos decorrentes dos empréstimos indicados na petição inicial, bem como reconhecer a nulidade da abertura da conta de titularidade da autora junto à Nu Financeira S.A.; ii) condenar o Banco Bradesco S.A. à restituição em dobro

de todos os valores descontados para o pagamento dos empréstimos fraudulentos, com correção monetária e juros de mora a partir de cada desconto indevido, na forma do art. 406 do Código Civil; iii) condenar o Banco Bradesco ao pagamento de danos morais no valor de R\$ 5.000,00, com juros de mora a partir da citação e correção monetária a partir deste arbitramento, na forma do art. 406 do Código Civil; iv) condenar a Nu Financeira S.A. ao pagamento de danos morais no valor de R\$ 3.000,00, com juros de mora a partir da citação e correção monetária a contar deste arbitramento, na forma do art. 406 do Código Civil.

Declaro o processo extinto com resolução do mérito, nos termos do art. 487, inciso I, do CPC.

Em razão da sucumbência, a parte ré arcará com as custas, despesas processuais e honorários advocatícios, fixados em 10% do valor da condenação, com base nos artigos 82, § 2.º e 85, do Código de Processo Civil”.

Inconformado, o banco Bradesco apela às fls. 364/381. Alega, preliminarmente, que não é parte legítima para figurar na ação. Além disso, sustenta, que: (i) as operações foram realizadas com uso de senha; (ii) os fatos narrados caracterizam culpa exclusiva da consumidora ou de terceiros, causa excludente de responsabilidade; (iii) não há dano moral. Ao final, requer a improcedência da demanda e, subsidiariamente, a redução da verba indenizatória e a repetição simples do indébito.

Contrarrazões às fls. 408/414 sem arguição preliminar.

As partes não se opuseram ao julgamento virtual.

É o relatório.

De proêmio, tendo em vista a ausência de interposição de recurso por parte do Nubank, o reconhecimento da nulidade da abertura da conta de titularidade da autora na referida instituição não será objeto de análise, já que preclusa a discussão.

1. Da Ilegitimidade Passiva

Afasta-se a preliminar de ilegitimidade suscitada pelo banco, uma vez que, na qualidade de responsável pela conta da autora, deve figurar no polo passivo da demanda em que a titular busca o reconhecimento da má prestação de serviços.

No mais, a verificação da responsabilidade da instituição financeira é questão atinente ao mérito, ocasião em que será apurado se os fatos caracterizam falha na prestação de serviço e, conseqüentemente, se o réu deve ser responsabilizado.

Vai-se ao mérito.

2. Da responsabilidade do réu Bradesco

Desde logo, cumpre ressaltar que as instituições financeiras estão sujeitas ao Código de Defesa do Consumidor e, conseqüentemente, à responsabilidade objetiva nas hipóteses de falha na prestação de serviços, em especial, no que tange à segurança das transações financeiras efetuadas no desenvolvimento de suas atividades.

A questão, inclusive, foi sumulada pelo Colendo Superior Tribunal de Justiça: *“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativos a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito das operações bancárias”* (Súmula n. 479), porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

No caso, o réu não se desincumbiu do ônus de comprovar a regularidade das contratações dos empréstimos e das transferências por *pix*.

Conforme consta dos autos, fora depositado na conta da autora o importe total de R\$ 23.203,04 decorrente de 05 operações desconhecidas¹, com posterior transferência de quantias por meio de 46 transferências mediante *pix* para conta de titularidade da autora e de terceiro², fazendo com que toda a verba liberada com as transações questionadas fosse transferida, além do benefício previdenciário da recorrida (fls. 28/29).

Vale consignar, inclusive, que apesar de o requerido alegar a regularidade das operações, não chegou a colacionar as cédulas de crédito bancário relativas aos mútuos, juntando com a contestação apenas códigos internos de operação indecifráveis (fls. 170/172) e extrato bancário da conta da demandante (fls. 173/174).

No que concerne às transferências, não se ignora que elas foram realizadas, em grande parte, para outra conta em nome da autora, o que poderia levar, em um primeiro momento, à conclusão de que foi a insurgente quem remeteu os valores.

Contudo, conforme verificado no relatório Registrado (fls. 59/65), a postulante, até o mês da fraude, mantinha relacionamento com apenas duas instituições financeiras e não possuía chave *pix*. Nesse sentido, o fato de a conta no Nubank ter sido criada de forma fraudulenta (conforme reconhecido na sentença) em data muito próxima das transferências das quantias, indica que a autora não só não tinha ciência do vínculo com a referida instituição como também não realizou as operações.

¹ “EMPREST PESSOAL 5541685”, dia 14/02, no valor de R\$ 3.854,31; “EMPREST PESSOAL 5574345”, dia 14/02, no valor de R\$ 2.000,00; “EMPREST PESSOAL 5786126”, dia 17/02, no valor de R\$ 550,00; “LIB EMPRES/FINC 6002333”, dia 23/02, no valor de R\$ 6.515,95; “TED-T ELET DISP 2334345”, DIA 24/02/2023, valor de R\$10.282,78

² Marizete Dulce de Lira

No que tange à regularidade da abertura da conta, vale trazer à baila as considerações lançadas pelo julgador de origem na sentença. *In verbis*:

“Por sua vez, a Nu Financeira S.A., a fim de comprovar a regularidade da abertura da conta, junto tela sistema com fotos da autora e de seu documento (fls. 303).

Contudo, tal imagem, por si só, não comprova a regularidade da abertura. Isso porque não foi juntada qualquer comprovação do atendimento do protocolo de segurança no processo de abertura, indicado pela própria requerida, conforme exemplo de fls. 208/213.

Não foi informado pela requerida os dados inseridos no procedimento de abertura de conta, a fim de se constatar a veracidade das informações prestadas e sua verdadeira relação com a autora (e-mail, CEP, nome da mãe, local e data de nascimento, número de celular, aparelho utilizado no ato da abertura e a sua "geolocalização" etc).

Ao contrário, a data da abertura da conta coincide com a data dos empréstimos fraudulentos (5 de fevereiro e 10 de fevereiro de 2023).

Ainda, observa-se pelo extrato de fls. 304/337 o caráter suspeito das movimentações financeiras, feitas de forma reiterada à bancos digitais, de difícil identificação e rastreamento.

Assim, também não se reconhece a regularidade da abertura da conta de titularidade da autora junto à requerida Nu Financeira S.A. e, como consequência, a



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

inexigibilidade de débitos decorrentes da abertura de tal conta”.

Com efeito, embora parte das quantias tenha sido transferida, em tese, para a própria recorrida, falhou o banco na prestação de seus serviços ao não constatar a patente excentricidade residente na realização das operações acima relatadas, de forma reiterada, em curto espaço de tempo. O serviço defeituoso consistiu, assim, na omissão do dever de avaliar o perfil das transações encetadas, que, pela natureza, periodicidade e valores envolvidos, deveriam despertar a pronta reação do custodiante.

Diante desse cenário, é inegável que houve lapso na prestação de serviços, especialmente quanto à ineficiência na reação ao ardil.

Enfatiza-se que a parte autora, na inicial, relatou não ter acesso ao aplicativo do banco ou chave *pix* em seu nome. O relato é corroborado pelo relatório Registrato, que evidenciou que a chave *pix* foi criada no mês da fraude.

Do mesmo modo, o documento emitido pelo Bacen confirma que a postulante não tem o costume de se valer de empréstimos bancários.

Por sua vez, a postulante narra que tomou conhecimento das transações fraudulentas ao comparecer em sua agência bancária para sacar os rendimentos. O relato condiz com os documentos encartados aos autos. Com base no extrato bancário, verifica-se que o benefício previdenciário da postulante foi creditado em sua conta no dia 27.02.2023 (R\$ 1.302,00 – “*Credito do INSS*”). Do mesmo modo, verifica-se que o extrato amealhado foi obtido no terceiro dia útil subsequente (02.03.2023 - fls. 28/29). Com a ciência da fraude, a insurgente realizou boletim de ocorrência na mesma data (fls. 25/26).

Se, por um lado, a autora instruiu a demanda com conjunto probatório suficiente, por outro, o réu se limitou a alegar que as operações foram realizadas com digitação de senha. Vale dizer, não apresentou um único documento

que demonstrasse o procedimento de validação das operações.

Aliás, a esse respeito, importante destacar que a consumidora não relata ter sido ajudada por falso funcionário, aceitando instruções de terceiros, fornecido seus dados para desconhecidos ou, de alguma forma, corroborado com o ocorrido.

Nos termos do §3º do art. 14 do CDC, “*O fornecedor de serviços só **não será** responsabilizado quando provar: I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste; II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro*”.

O dispositivo é claro em relação à atribuição do ônus probatório ao fornecedor: Trata-se de situação particular, em que a lei, para os casos de fato do produto ou do serviço, expressamente elege a parte incumbida de provar, não havendo margem para inversão ou aplicação diversa.

Na espécie, tentando se desvencilhar da responsabilidade civil, o polo passivo apegou-se aos seguintes pontos: (i) inexistência de falha na prestação dos seus serviços; (ii) culpa exclusiva da consumidora ou de terceiro.

Todavia, não demonstrou a violação do dever de cuidado pela correntista.

Andou bem, portanto, o douto magistrado ao reconhecer a falha na prestação de serviços e condenar o banco a restituir o prejuízo material suportado pela autora.

3. Da repetição do indébito

Sobre a repetição do indébito, o art. 42, parágrafo único, do CDC estabelece que o consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor equivalente ao dobro do quanto pagou em excesso, salvo hipótese de engano justificável.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Consoante decidido pela Corte Especial do Superior Tribunal de Justiça, *“a repetição em dobro, prevista no parágrafo único do art. 42 do CDC, é cabível quando a cobrança indevida consubstanciar conduta contrária à boa-fé objetiva, ou seja, deve ocorrer independentemente da natureza do elemento volitivo”* (EAREsp 600.663/RS, Rel. Ministra Maria Thereza de Assis Moura, Rel. p/ Acórdão Ministro Herman Benjamin, Corte Especial, julgado em 21/10/2020).

No caso, o banco não colacionou documentação mínima para comprovar o consentimento emitido pela parte autora no que toca à adesão aos produtos ora increpados. Na realidade, não trouxe aos autos nem sequer cópia dos instrumentos contratuais ou dos termos de adesão, limitando-se alegar genericamente que as contratações se deram de forma válida.

Diante desse cenário, tendo em vista que o banco, deixando de demonstrar a legitimidade das operações, não colacionou contrato, forçoso concluir que não houve engano, e sim, prática abusiva particularmente reprovável por parte do fornecedor, ao menos no que tange à concessão de crédito sem autorização da parte autora, comportamento não apenas avesso à boa-fé objetiva, notadamente em suas acepções de lealdade e cuidado, mas que chega a configurar autêntica má-fé por parte instituição financeira.

Em outros termos: A conduta do réu traduz nítida ofensa aos ditames da boa-fé objetiva (arts. 113 e 422 do CC), não se enquadrando no conceito de “engano justificável”, razão pela qual andou bem o ilustre magistrado de Primeiro grau ao determinar a repetição duplicada do indébito.

O apelo, portanto, não vinga também nesse particular.

4. Danos Morais

A princípio, falhas na prestação de serviço não causam necessariamente danos morais, sendo necessário averiguar a repercussão do evento a partir das alegações de fato comprovadas ou assumidas pelas partes como



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

incontroversas.

Contudo, na espécie, os elementos de cognição demonstram que o acesso por terceiro aos dados bancários da autora, a imposição de crédito à míngua de solicitação, ensejando dívida significativa, e a subtração de valores causaram abalo à postulante.

Vale consignar que a demandante é idosa e aposentada, recebendo benefício previdenciário no valor líquido diminuto de R\$ 1.302,00.

Outrossim, restou demonstrado que a autora se viu, ao menos no mês do golpe, sem a integralidade do seu benefício previdenciário, o que, por certo, trouxe dificuldades para honrar com as suas obrigações.

Ademais, além de a presente demanda ter sido ajuizada de forma célere, em 05.05.2023, aproximadamente 02 meses após a ciência quanto às contratações, a requerente comprovou ter procurado autoridade policial. Tais condutas denotam boa-fé da parte autora, além de angústia e preocupação acentuadas, tanto no tocante à vinculação à dívida indesejada, quanto pelo acesso de desconhecidos aos seus recursos financeiros.

Não bastasse, o caso retrata falha da instituição financeira em garantir a esperada segurança de transações bancárias, uma vez que os mecanismos de aferição de identidade na contratação eletrônica mostraram-se manipuláveis.

Logo, o dano é certo e deve ser reparado, em atenção ao art. 6º, VI, do CDC.

Relativamente ao *quantum*, a justa reparação do dano moral deve abranger três vertentes: a primeira, de caráter punitivo, objetivando penalizar o causador da lesão pela ofensa que praticou; a segunda, de caráter compensatório, que proporciona ao ofendido algum bem em contrapartida ao mal sofrido, e a terceira, de caráter dissuasório ou preventivo, que busca dissuadir o responsável

pelo dano a cometer novamente a mesma modalidade de violação e prevenir que outra pessoa pratique ilícito semelhante.

Sobre o tema, Maria Helena Diniz ensina que:

"A fixação do 'quantum' competirá ao prudente arbítrio do magistrado de acordo com o estabelecido em lei, e nos casos de dano moral não contemplado legalmente, a reparação correspondente será fixada por arbitramento (CC, art. 1553, RTJ 69/276, 67/277). Arbitramento é o exame pericial tendo em vista determinar o valor do bem, ou da obrigação, a ele ligado, muito comum na indenização dos danos. É de competência jurisdicional o estabelecimento do modo como o lesante deve reparar o dano moral, baseado em critérios subjetivos (posição social ou política do ofendido, intensidade do ânimo de ofender: culpa ou dolo) ou objetivos (situação econômica do ofensor, risco criado, gravidade e repercussão da ofensa). Na avaliação do dano moral o órgão judicante deverá estabelecer uma reparação equitativa, baseada na culpa do agente, na extensão do prejuízo causado e na capacidade econômica do responsável. Na reparação do dano moral, o juiz determina, por equidade, levando em conta as circunstâncias de cada caso, o quanto da indenização devida, que deverá corresponder à lesão e não ser equivalente, por ser impossível tal equivalência" (Maria Helena Diniz in Curso de Direito Civil Brasileiro, São Paulo, Saraiva, 1990, vol. 7, "Responsabilidade Civil", 5ª edição, p. 78/79).



Em outros termos, deve-se levar em conta o bem jurídico lesado, a extensão do dano, as condições da vítima, o perfil do ofensor, o seu grau de culpa e os princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Há que prevalecer, em meio à análise de todos esses elementos, o prudente arbítrio do julgador, a quem cabe evitar que a condenação, por um lado, represente enriquecimento ilícito e, por outro, perca a sua tríplice função (punitiva, compensatória e preventiva).

No caso em tela, dada as peculiaridades da lide, tem-se que a quantia fixada na origem, no patamar de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), não se revela excessiva, sendo capaz de compensar a demandante pelos prejuízos sofridos e incentivar o banco requerido a tomar providências para que situações como essa não mais ocorram, não havendo o que se falar em minoração da verba.

5. Conclusão

Em suma, a r. sentença é mantida.

Majoram-se os honorários advocatícios devidos pelo banco ao causídico da demandante para 15% do valor da condenação, nos termos do art. 85, §11, do CPC. Preserva-se a base de cálculo adotada em Primeira Instância em razão de não ter sido objeto de irresignação recursal.

Para fins de prequestionamento, ressalta-se que toda matéria devolvida no apelo se encontra prequestionada, com a ressalva de que o juiz não está obrigado a mencionar expressamente todos os pontos suscitados pelas partes, tampouco a citar as normas aventadas, bastando que o recurso tenha sido fundamentadamente apreciado.

Ante o exposto, **rejeitada a preliminar, nega-se provimento ao recurso.**

Jonize Sacchi de Oliveira

Relatora