



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000121735**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1007344-80.2024.8.26.0161, da Comarca de Diadema, em que é apelante JOSE MARIA DIAS, é apelado BANCO BRADESCO S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 22ª 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 MATHEUS FONTES (Presidente sem voto), JOÃO CARLOS CALMON RIBEIRO E JÚLIO CÉSAR FRANCO.

São Paulo, 23 de fevereiro de 2026.

**NUNCIO THEOPHILO NETO**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**VOTO Nº 29625**

**Apelação Cível** Processo nº **1007344-80.2024.8.26.0161**

Relator: **NUNCIO THEOPHILO NETO**

Órgão Julgador: **22ª Câmara de Direito Privado**

Apelante: Jose Maria Dias

Apelado: Banco Bradesco S/A

Origem: 1ª Vara Cível da Comarca de Diadema

Juíza de 1ª Instância: Erika Diniz

*Direito Civil. Apelação. Contratos Bancários. Recurso parcialmente provido.*

*I. Caso em Exame*

*1. Ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com pedido de indenização por danos materiais e morais. Autor alegou ter sido vítima de fraude por terceiro que se passou por gerente do banco, induzindo-o à contratação de empréstimos e transferências via PIX. Requereu a nulidade dos contratos de empréstimo, suspensão dos descontos, devolução em dobro dos valores descontados e indenização por danos morais.*

*II. Questão em Discussão*

*2. A questão em discussão consiste em: (i) a nulidade da sentença proferida antes do julgamento do agravo de instrumento; (ii) a responsabilidade objetiva do banco por falha na prestação de serviço e violação de normas de segurança; (iii) a devolução em dobro dos valores descontados e indenização por danos morais.*

*III. Razões de Decidir*

*3. A sentença não é nula, pois o agravo de instrumento foi processado sem determinação de suspensão do processo principal.*

*4. A responsabilidade do banco é objetiva, conforme a Súmula 479 do STJ, devido à falha de segurança que permitiu operações fraudulentas incompatíveis com o perfil do autor.*

*IV. Dispositivo e Tese*

*5. Recurso parcialmente provido. Declaração de inexigibilidade do débito e condenação do banco ao ressarcimento em dobro dos valores descontados e ao pagamento de danos morais de R\$ 5.000,00.*

*Tese de julgamento: 1. A responsabilidade objetiva do banco por falhas de segurança. 2. A devolução em dobro dos valores descontados indevidamente.*

*Legislação Citada:*

*CDC, art. 42, parágrafo único; LGPD, art. 44; CPC, art. 85, §2º.*

*Jurisprudência Citada:*

*STJ, Súmula nº 479; TJSP, Apelação Cível 1080629-66.2022.8.26.0100, Rel. Júlio César Franco, j. 08/08/2024; TJSP, Apelação Cível*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

1012630-57.2023.8.26.0037, Rel. Roberto Mac Cracken, j.  
27/03/2024.

**Vistos.**

Adotado o relatório da r. sentença de fls. 255/258, complementada às fls. 264, que julgou improcedente a ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com pedido de indenização por danos materiais e morais, acrescenta-se que, inconformado, o autor interpôs recurso de apelação às fls. 267/301.

Alega o autor, em síntese, que: **I)** a sentença é nula, pois foi proferida antes do julgamento do agravo de instrumento que havia concedido tutela antecipada para suspensão dos descontos e deferido a gratuidade processual, configurando *error in procedendo*; **II)** foi vítima de fraude praticada por terceiro, que se passou por gerente do banco, detendo seus dados pessoais e bancários, induzindo-o à contratação de empréstimos e à realização de transferências via PIX, sem que houvesse mínima atuação preventiva ou bloqueio das operações pela instituição financeira; **III)** houve falha na prestação do serviço bancário, pois o banco, mesmo avisado rapidamente do golpe, não acionou mecanismos de bloqueio, não impediu a liberação dos empréstimos subsequentes e tampouco atuou para devolução dos valores transferidos ao estelionatário; **IV)** a instituição ré incorreu em violação às normas de segurança, inclusive no que tange ao dever de proteção de dados pessoais, havendo fortes indícios de vazamento de informações em afronta ao art. 44 da LGPD e aos deveres de cuidado previstos no CDC; **V)** os empréstimos consignados e pessoais supostamente contratados são nulos, pois inexistiu manifestação válida de vontade, tampouco qualquer comparecimento presencial à instituição financeira, em afronta às Instruções Normativas do INSS que regulam o crédito consignado; **VI)** a responsabilidade do banco é objetiva, à luz do CDC e da Súmula 479 do STJ, sendo indevida a conclusão pela culpa exclusiva da vítima, sobretudo diante da vulnerabilidade do consumidor e da inércia da instituição frente ao alerta de fraude; **VII)** os danos morais são evidentes, decorrentes da fraude, do bloqueio indevido de valores, da ausência de solução extrajudicial e da exposição indevida de dados, configurando dano *in re ipsa*; **VIII)** os valores descontados e transferidos devem ser restituídos em dobro, nos termos do art. 42, parágrafo único, do CDC, diante da conduta contrária à boa-fé objetiva.

Requer a reforma da r. sentença para: declarar a nulidade dos contratos de empréstimo e a inexistência dos débitos; determinar a suspensão definitiva dos descontos; impor a devolução em dobro das quantias descontadas e das transferências via PIX; reconhecer o depósito judicial dos valores creditados indevidamente; condenar o banco ao pagamento de indenização por danos morais no importe de R\$ 20.000,00; e fixar multa para impedir novos descontos ou contratações não autorizadas, além da condenação da parte ré ao pagamento de custas e honorários.

Intimado para as contrarrazões, o requerido atendeu, apresentando-as às fls. 305/312, seguindo-se a distribuição do recurso a este relator sorteado.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

***É o necessário a relatar.***

De início, afasto a alegação de nulidade da r. sentença em razão do proferimento antes que fosse julgado o agravo de instrumento, que tinha como objeto a suspensão liminar dos descontos referentes aos empréstimos impugnados.

O agravo de instrumento (2176211-17.2024.8.26.0000) foi processado sem determinação de suspensão do processo principal, de forma que não há óbice algum ao proferimento de sentença enquanto pendente o recurso em face de decisão interlocutória.

O autor ajuizou a presente ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com pedido de indenização por danos material e moral, sob alegação de que recebeu ligação de suposto gerente do banco réu alertando sobre a clonagem de seu cartão, e, acreditando que as informações eram verídicas, foi confirmando os dados, porém foram realizados empréstimo pessoal e três transferências PIX, que afirma não ter efetuado. Após constatar ter sido vítima de um golpe, lavrou Boletim de Ocorrência e buscou solução junto ao réu, sem sucesso. Sustenta a falha na prestação dos serviços e a existência de dano moral. Requer a tutela de urgência, a declaração de inexistência do débito e nulidade da dívida, e a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos materiais e morais.

Ao final, os pedidos iniciais foram julgados improcedentes pela r. sentença de fls. 255/258.

Do acervo probatório presente nos autos é

plenamente possível inferir que houve desfalque na conta corrente do autor nos dias em que recebeu a ligação de supostos funcionários do requerido, e que tais operações são incompatíveis com o seu perfil de utilização dos serviços bancários.

Os extratos juntados aos autos apontam que no dia 10/05/24 foi realizada contratação de empréstimo de R\$ 11.196,90, valor que foi imediatamente transferido para conta de terceiros. Ademais, consta que no dia 13/05 houve a contratação de novo empréstimo, que o autor alega ter sido contratado pelos fraudadores, que não obtiveram êxito em transferir tais valores.

Destaca-se que os valores referentes a este segundo empréstimo foram depositados nos autos pela parte autora, o que demonstra sua boa-fé e corrobora a versão de que não teve a intenção de realizar a contratação (fls. 45/46).

Não é possível discernir qual foi a dinâmica da fraude, como foi a violação do sistema do banco requerido, mas é indubitoso que o autor não fez as transferências questionadas nos autos.

Não se duvida que o autor, de alguma forma, acabou contribuindo para o golpe de que foi vítima; contudo, a certeza que reina é a de que os sistemas de segurança do banco réu falharam, porquanto as operações questionadas nos autos discreparam totalmente do perfil do correntista e, minimamente, o que dele se esperava, era a solicitação de confirmação sobre a idoneidade das operações, o que não ocorreu.

Também é de se observar que a contratação de empréstimo e resgates de investimentos e poupança com rápidas transferências a terceiros é conduta característica de operações fraudulentas, conforme relatado em inúmeras ações diariamente ajuizadas neste Tribunal de Justiça e, portanto, deveria, no mínimo, levantar suspeitas no banco requerido, que deve zelar pela garantia de segurança dos seus sistemas.

A responsabilidade do banco réu decorre do risco profissional e é objetiva, sendo de somenos valorar o expediente usado pelo(s) fraudador(es).

A teoria do risco profissional funda-se no pressuposto de que o banco, ao exercer a sua atividade com fins de lucro, assume o risco dos danos que vier a causar.

A Súmula nº 479 do Col. STJ sedimentou a questão:



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*"As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias".*

Conforme já exposto, tais operações só foram possíveis graças a falha de segurança do sistema do banco requerido, e por serem em montante atípico e logo após a contratação de empréstimo de alto valor, deveria o banco ter tido maior zelo ao confirmar tais operações.

Portanto, é o caso de declarar a inexistência do débito e condenar o banco requerido ao ressarcimento dos valores descontados do benefício do autor.

Quanto ao pedido de repetição do indébito, a Corte Especial do STJ, no julgamento do EAREsp 600663/RS, fixou o seguinte entendimento:

*DIREITO PROCESSUAL CIVIL E DO CONSUMIDOR. EMBARGOS DE DIVERGÊNCIA. HERMENÊUTICA DAS NORMAS DE PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR. REPETIÇÃO DE INDÉBITO. DEVOUÇÃO EM DOBRO. PARÁGRAFO ÚNICO DO ART. 42 DO CDC. REQUISITO SUBJETIVO. DOLO/MÁ-FÉ OU CULPA. IRRELEVÂNCIA. PREVALÊNCIA DO CRITÉRIO DA BOA-FÉ OBJETIVA. MODULAÇÃO DE EFEITOS PARCIALMENTE APLICADA. ART. 927, § 3º, DO CPC/2015.*

Em decorrência de tal julgamento fixou-se tese no sentido de que *"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."* (grifos nossos)

Considerando a superação da jurisprudência aplicada pela Segunda Seção, a Corte Especial do STJ decidiu modular os efeitos da tese fixada, ou seja, restringir a eficácia temporal dessa decisão.

Dessa maneira, definiu que, para os contratos de consumo que não envolvam prestação de serviços públicos (bancários, de seguro, imobiliários e de plano de saúde), o entendimento somente poderá ser aplicado aos débitos cobrados após a data da publicação do acórdão, ou seja, após 30/03/2021.

Assim, considerando que a operação que motivou os descontos foi averbada no benefício do autor em 06/2024, conforme informado

na inicial e demonstrado pelo extrato do INSS (fls. 39/43), portanto, posterior ao marco temporal fixado pelo C. STJ, a devolução se dará de forma dobrada.

A indenização por danos morais também é devida, visto que os transtornos suportados pelo autor que, diante da falta de suporte do réu, teve que suportar alto prejuízo, dedicar seu tempo de vida para tentar solucionar o problema e, para se ver devidamente indenizado, teve que ajuizar a presente demanda, claramente ultrapassaram o mero aborrecimento, caracterizando abalo a ensejar justa reparação.

Entretanto, impõe-se observar critérios de razoabilidade e da proporcionalidade, de modo a arbitrar a indenização de forma moderada.

Assim, arbitra-se o valor dos danos morais em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), valor que não produz enriquecimento sem causa ao ofendido, nem punição exagerada para o ofensor e está dentro dos parâmetros adotados por esta Câmara em casos análogos:

*APELAÇÃO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. "GOLPE DA CENTRAL FALSA DE ATENDIMENTO". SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. AUTOR APELA. PAGAMENTOS NO CARTÃO DE CRÉDITO DE VALORES 80 VEZES MAIS ALTOS QUE O PERFIL DE PAGAMENTOS DO CONSUMIDOR. EMPRÉSTIMO E TRANSAÇÕES BANCÁRIAS EM CONTA CORRENTE TODAS NO MESMO DIA, DE FORMA SEQUENCIAL E EM CURTO ESPAÇO DE TEMPO, CONSTITUINDO FORTE INDICATIVO DE FRAUDE. ENUNCIADO Nº 14, TJSP. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. ARTIGO 14, DO CDC. SÚMULA 479 DO C.STJ. DANOS MATERIAIS DEVIDOS E DANOS MORAIS CONFIGURADOS EM RELAÇÃO AO BANCO DO BRASIL. "QUANTUM" FIXADO EM R\$5.000,00. BANCO C6 APENAS RECEPCIONOU AS CONTAS BENEFICIÁRIAS DOS VALORES. NEXO CAUSAL NÃO CONFIGURADO. IMPROCEDÊNCIA DO PEDIDO EM RELAÇÃO AO CORRÉU BANCO C6. SENTENÇA REFORMADA EM PARTE. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1080629-66.2022.8.26.0100; Relator (a): Júlio César Franco; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 21ª Vara Cível; Data do Julgamento: 08/08/2024; Data de Registro: 14/08/2024)*

*APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE CONTRATO DE EMPRÉSTIMO C/C PEDIDO INDENIZATÓRIO. Sentença de procedência. 1. Autora que alega não ter realizado a contratação de empréstimo seguida de transferência de valores a terceiro. Afirma que foi vítima do Golpe da Central de Atendimento. 2. Falha de segurança. Ônus da prova que cabia banco requerido, que não comprovou a inequívoca*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*segurança relativa às operações financeiras realizadas na conta digital da autora. Artigo 373, II, do CPC. 3. Transações que não se adequam ao perfil da consumidora. Aplicação do Enunciado 14 da Seção de Direito Privado do TJSP e da Súmula 479 do E.STJ, segundo a qual as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos causados aos clientes em decorrência de fraude. 4. Danos morais. Ocorrência. Apesar da lavratura de B.O. e da solicitação de cancelamento da contratação, o banco requerido manteve o empréstimo em vigência. Indenização arbitrada em R\$ 5.000,00. Reforma da r. sentença. Recurso provido. (TJSP; Apelação Cível 1012630-57.2023.8.26.0037; Relator (a): Roberto Mac Cracken; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro de Araraquara - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/03/2024; Data de Registro: 27/03/2024)*

O valor será corrigido monetariamente a partir do arbitramento, nos termos da Súmula 362 do STJ (sessão de julgamento) e acrescido de juros de mora a partir do evento danoso, nos moldes previstos no artigo 389, parágrafo único e 406, ambos do Código Civil.

Em relação ao pedido de arbitramento de multa por eventuais novos descontos, tal medida se mostra inadequada na atual fase processual, devendo ser resolvida a questão em cumprimento de sentença caso, eventualmente, não haja observância da declaração de inexigibilidade aqui estabelecida.

Por fim, fica autorizado o levantamento pelo requerido do valor depositado nos autos pela parte autora.

Posto isto, **DÁ-SE PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso do autor, para declarar a nulidade da contratação e a inexigibilidade do débito oriundo dos empréstimos que são objeto da presente ação, bem como condenar o banco requerido ao ressarcimento em dobro dos valores descontados do benefício previdenciário do autor e ao pagamento de danos morais no valor de R\$ 5.000,00. Em vista disso, e considerando que a fixação de danos morais em valor inferior ao pleiteado não implica em sucumbência recíproca, arcará o réu com o pagamento integral das custas, despesas processuais e honorários advocatícios devidos ao advogado da parte autora e fixados em 12% do valor da condenação, nos termos do art. 85, §2º, do CPC.

Anote-se a alteração de representação processual da parte apelada, conforme fls. 316/319.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*Nuncio Theophilo Neto*  
*Relator*