



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000162535**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1007566-56.2024.8.26.0320, da Comarca de Limeira, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelado ODETE DE FATIMA CARVALHO ZANGEROLIMO (JUSTIÇA GRATUITA).

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 15ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Por maioria de votos, negaram provimento ao recurso, vencido o 2º Desembargador, que declara, acompanhado do 4º Desembargador.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores MENDES PEREIRA (Presidente), ELÓI ESTEVÃO TROLY, RODOLFO PELLIZARI E CARLOS ORTIZ GOMES.

São Paulo, 2 de março de 2026.

**ACHILE ALESINA**  
**Relator(a)**  
Assinatura Eletrônica



**VOTO Nº : 40515**

**APELAÇÃO : 1007566-56.2024.8.26.0320**

**COMARCA : Foro de Limeira - 3ª Vara Cível**

**APTE. : Banco Bradesco S/A**

**APDA. : Odete de Fatima Carvalho Zangerolimo (Justiça Gratuita)**

**Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR E RESPONSABILIDADE CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. FRAUDE BANCÁRIA. GOLPE DA FALSA CENTRAL. CONTRATAÇÃO FRAUDULENTE DE EMPRÉSTIMOS E TRANSFERÊNCIAS ATÍPICAS. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. NULIDADE DOS CONTRATOS. RESTITUIÇÃO DE VALORES. REPETIÇÃO DO INDÉBITO EM DOBRO. DANO MORAL CONFIGURADO. NEGATIVAÇÃO INDEVIDA. RECURSO NÃO PROVIDO.**

#### **I. CASO EM EXAME**

**1. Apelação interposta por instituição financeira contra sentença proferida em ação declaratória de inexistência de débito cumulada com repetição de indébito e indenização por danos materiais e morais, que julgou parcialmente procedente a demanda para declarar a nulidade de contratos de empréstimos fraudulentos, condenar o banco à restituição em dobro das parcelas indevidamente descontadas, à devolução dos valores subtraídos da conta bancária da autora, bem como ao pagamento de indenização por danos morais, além de custas e honorários advocatícios.**

#### **II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO**

**2. Há quatro questões em discussão: (i) definir se a instituição financeira responde objetivamente por fraudes decorrentes de golpe da falsa central; (ii) estabelecer se houve culpa exclusiva ou concorrente da consumidora apta a afastar ou mitigar a responsabilidade do banco; (iii) determinar a legalidade da restituição em dobro dos valores descontados indevidamente; e (iv) verificar a configuração e o quantum dos danos morais decorrentes das transações fraudulentas e da negativação indevida.**

#### **III. RAZÕES DE DECIDIR**

**3. Incide o Código de Defesa do Consumidor às instituições financeiras, impondo responsabilidade objetiva por defeitos na prestação do serviço bancário.**

**4. A validação de múltiplas operações vultosas, sequenciais e incompatíveis com o perfil de consumo da correntista evidencia falha no sistema de segurança do banco.**

**5. A instituição financeira não comprova a regularidade das**

contratações nem a manifestação de vontade da autora, limitando-se a apresentar telas sistêmicas e extratos unilaterais, insuficientes como prova.

6. A fraude caracteriza fortuito interno, não afastando a responsabilidade do banco, nos termos da Súmula 479 do STJ.

7. Não se comprova culpa exclusiva ou concorrente da vítima, inexistindo demonstração de que a autora tenha assumido conscientemente o risco do dano.

8. A cobrança e o desconto indevidos de parcelas de empréstimos inexistentes autorizam a repetição do indébito em dobro, por violação à boa-fé objetiva.

9. Parte autora que não se beneficiou dos valores dos empréstimos impugnados no total de R\$ 52.651,24, uma vez que foram realizadas transações fraudulentas em sua conta bancária em valor muito superior (R\$ 89.632,28), restando evidente o prejuízo. Ademais, houve negativação indevida do nome da autora, que configura dano moral “in re ipsa”.

10. O valor da indenização fixado em R\$ 5.000,00 observa os critérios da razoabilidade e proporcionalidade, atendendo às finalidades compensatória e pedagógica.

#### IV. DISPOSITIVO E TESE

11. Recurso não provido.

Tese de julgamento:

“A instituição financeira responde objetivamente por fraudes bancárias decorrentes de fortuito interno, ainda que praticadas por terceiros.

A validação de operações atípicas e incompatíveis com o perfil do consumidor caracteriza falha na prestação do serviço bancário.

A restituição em dobro do indébito independe da comprovação de má-fé, sendo suficiente a cobrança indevida contrária à boa-fé objetiva.

A negativação indevida decorrente de fraude bancária gera dano moral presumido.”

Dispositivos relevantes citados: CC, art. 927, parágrafo único; CPC, arts. 373, II, e 85, §11; CDC, arts. 6º, VIII, 14, caput, e 42, parágrafo único.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula nº 479; STJ, REsp nº 2.220.333/DF, Rel. Min. Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, j. 07.10.2025; STJ, EAREsp nº 676.608/RS, Rel. Min. Og Fernandes, j. 21.10.2020; Precedentes deste E. Tribunal de Justiça e desta E. Câmara.

Recurso à r. sentença singular de fls. 242/248, proferida pelo



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

MM. Juiz de Direito da 3ª Vara Cível do Foro de Limeira, Dr. Mário Sergio Menezes, que nos autos da ação declaratória ajuizada pela apelada, julgou parcialmente procedente a ação, confirmando a tutela concedida, a fim de declarar a nulidade dos contratos de empréstimos de nº 493467152, 493536828 e 493685101, bem como condenar o réu à restituição, em dobro, das parcelas que foram descontadas da conta corrente da parte autora em razão da pactuação dos empréstimos fraudulentos.

E ainda, condenou o réu à devolução dos valores que foram retirados do saldo bancário da parte autora, para concretizar parte das transferências fraudulentas, bem como condenou o réu ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00.

Em razão da sucumbência, condenou o réu ao pagamento de custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios arbitrados em 11% do valor da condenação.

Embargos de declaração opostos pela parte autora (fls. 251/254), sendo rejeitados (fls. 256).

Recorre o Banco réu pretendendo a reforma do julgado, trazendo argumentos que entende socorrer seu posicionamento.

Recurso regularmente processado (fls. 259/275) e respondido (fls. 281/301)

É o relatório.

Trata-se de “ação declaratória de inexistência de débito c.c. repetição de indébito c.c. indenização por danos materiais e morais e pedido de tutela de urgência” ajuizada pela apelada em face do Banco apelante.

Alega a autora em sua inicial em síntese que possui conta bancária junto ao réu e que, em 29/01/2024, recebeu uma ligação telefônica de um homem que se identificou como o gerente de sua conta bancária, de nome Murilo, que confirmou seus dados pessoais e os de sua conta junto ao réu e informou que havia um cartão de crédito emitido em seu nome que estava gerando anuidades indevidas, de modo que seria necessário realizar alguns procedimentos para cancelar e realizar a devolução dos valores cobrados.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Aduz que realizou os procedimentos e que, em 05/02/2024, tomou ciência de que havia caído em um golpe ao verificar em seu extrato a existência de contratação de quatro empréstimos pessoais e o pagamento de seis boletos.

Alega que, para o pagamento dos boletos (que totalizaram R\$ 89.632,28), foi utilizado o valor dos empréstimos no montante de R\$ 52.651,24, e, para complementação, foi subtraída da sua conta a quantia de R\$ 36.981,04. Aduz que apenas um empréstimo foi estornado pelo banco.

Alega que estão sendo descontados da sua conta corrente os valores das parcelas dos empréstimos, que já totalizaram R\$ 3.212,53. Aduz que sempre realizou transações que não superavam R\$ 1.000,00/dia e que sua conta nunca possuiu limite alto, sendo que eventuais transações de maior valor necessitavam de liberação do réu; sustenta que a movimentação fraudulenta e atípica realizou-se ao longo de sete dias sem que o réu tomasse qualquer providência.

Sustenta que seu nome foi negativado junto ao SCPC em razão do não pagamento de uma das parcelas de um dos empréstimos. Aduz que experimentou danos morais em razão da ausência de resolução administrativa e da negativação.

Requer liminarmente (i) a restituição de valor de R\$ 36.981,04, (ii) a suspensão do protesto no valor de R\$ 305,20, (iii) a interrupção das cobranças das parcelas dos empréstimos de n. 493467152, 493536828 e 493685101. No mérito, requereu (i) a anulação dos contratos de empréstimos de n. 493467152, 493536828 e 493685101, (ii) o cancelamento do protesto, (iii) a condenação do réu à devolução do valor subtraído da conta, no montante de R\$ 36.981,04, (iv) a condenação do réu à devolução em dobro dos descontos efetuados na conta corrente, no valor de R\$ 3.212,53, e (v) a condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 20.000,00.

Benefícios da gratuidade da justiça deferidos e tutela antecipada deferida em parte para suspender a cobrança das parcelas dos empréstimos.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Em contestação o réu alega, preliminarmente, ilegitimidade passiva, ausência de interesse processual, irregularidade da representação processual e ausência de comprovante de endereço. Impugnou a gratuidade de justiça e requereu a tramitação do feito em segredo de justiça.

No mérito, alega culpa exclusiva da consumidora e de terceiro, pois o empréstimo foi autorizado com uso da senha e token e os boletos foram pagos mediante o uso das credenciais da autora; que a autora forneceu dados sigilosos a terceiros; que não há indício de que os dados foram vazados pelo réu; que não houve falha nos sistemas de segurança do réu; que os fatos ocorreram fora da instituição; que não cabe o ressarcimento de valor; que não cabe repetição de indébito, que inexistente dano moral; que não cabe a inversão do ônus da prova.

Réplica às fls. 186/200.

As partes pleitearam pelo julgamento antecipado do mérito (fls. 229/230 e fls. 231/233).

A r. sentença singular julgou parcialmente procedente a demanda, nos termos já expostos.

Recorre o réu alegando em síntese que a parte autora forneceu seus dados pessoais e bancários a terceiros por meios que não eram seguros, concorrendo de forma decisiva para a concretização do evento danoso, assumindo o risco de sua conduta ao interagir com terceiros de forma temerária, ensejando a culpa exclusiva ou ao menos concorrente da vítima.

Pondera que as transações foram válidas por dispositivo MTOKEN/TOKEN, originário de um IP com histórico de acesso cadastrado com as credenciais do cliente, não sendo identificada falha no ambiente interno do Banco, o que impossibilita a alegação de fraude.

Discorre sobre a regularidade das transações, com inserção de senha. Pontua sobre a excludente de responsabilidade, por ato de terceiro e ausência de pressupostos da responsabilidade objetiva.

Sustenta que não há que se falar em restituição de valores, diante da ausência de ato ilícito, subsidiariamente, que seja reconhecida a



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

culpa concorrente.

Pontua sobre a inexistência de danos morais, devendo ser afastada a indenização ou reduzida.

Requer a reforma.

**O recurso não comporta provimento.**

Na hipótese dos autos a autora sustenta que no dia 29/01/2024 recebeu uma ligação telefônica de um homem que se identificou como gerente de sua conta bancária e que confirmou os dados pessoais e da conta da autora, informando que havia anuidades indevidas de um cartão de crédito emitido em seu nome, sendo necessário realizar alguns procedimentos para cancelar.

Após realizar os procedimentos solicitados, a parte autora acessou seu extrato bancário e, com auxílio do seu filho, constatou inúmeras transações na conta bancária como empréstimos pessoais, pagamentos de boletos entre as datas de 29/01/2024 à 05/02/2024.

Em contato com sua agência bancária, foi confirmado que a autora fora vítima de golpe em sua conta.

Pontua que o total subtraído de sua conta encontra-se na monta de R\$ 89.632,28, além de empréstimos pessoais na quantia de R\$ 52.651,24, sendo o saldo dos empréstimos utilizado integralmente nas fraudulentas movimentações.

Sustenta que o réu somente realizou o estorno do último empréstimo pessoal feito no dia 05/02/2024, no valor de R\$ 58.822,20.

Assinala ainda, que houve a negativação de seu nome em razão de uma parcela do empréstimo fraudulento realizado em sua conta bancária.

Requer o ressarcimento da quantia de R\$ 36.981,04 subtraída de sua conta bancária, cancelamento do protesto, declaração de nulidade dos contratos de empréstimos fraudulentos, devolução em dobro dos valores



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

indevidamente descontados de sua conta, relativos as parcelas dos empréstimos fraudulentos realizados, além de danos morais.

A autora apresentou junto à inicial Extratos Bancários demonstrando as transações e empréstimos impugnados, além das parcelas debitadas em sua conta bancária (fls. 34/46); Boletim de Ocorrência (fls. 47/48); a restrição em seu nome (fls. 51/52).

E, se tratando de relação de consumo, caberia à Instituição Financeira apelante a comprovação da regularidade das transações e empréstimos impugnados, o que não restou evidenciado nos autos.

Nesse passo, em defesa, o Banco réu somente sustenta que o cliente é responsável pela utilização e sigilo de suas credenciais, não havendo que se falar em qualquer responsabilidade da Instituição Financeira pelo uso indevido ou divulgação inadequada de referidos dados (fls. 96). Aponta que as transações foram validadas por dispositivo Token, não sendo identificada falha no ambiente interno do Banco (fls. 97).

No entanto, não há qualquer documento apresentado pela Instituição Financeira ré que ateste de forma evidente que houve manifestação de vontade da parte autora na realização dos empréstimos e transações questionadas.

Nenhum contrato há.

Ao contrário, em defesa, o réu apresenta apenas extratos bancários que demonstram as transações impugnadas (fls. 168/169) e telas sistêmicas produzidas de forma unilateral, restando inservíveis como prova (fls. 170/174).

Desta feita, resta de forma evidente que a parte autora comprovou nos autos a realização de 03 empréstimos consignados de nº 3467152, nº 3536828 e nº 3685101, nos valores respectivos de R\$ 30.000,00, R\$ 15.511,24 e 7.140,00, realizados em 29/01/2024, 30/01/2024 e 31/01/2024 (fls. 43).

Além disso foi realizado um empréstimo pessoal no valor de R\$ 58.822,20, sendo o único estornado pelo Banco réu.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

E diante dos valores creditados na conta bancária da parte autora, foram realizadas diversas transações impugnadas, que totalizaram a quantia de R\$ 89.632,28, ou seja, os fraudadores utilizaram a quantia do empréstimo e ainda foram realizadas transações do saldo armazenado na conta da autora, no valor total de R\$ 36.981,04.

Como se não bastasse, foram realizados descontos indevidos na conta bancária da parte autora, com relação as parcelas dos empréstimos fraudulentos.

E ainda, houve a negativação indevida do nome da parte autora referente a parcela do empréstimo realizado (fls. 51/52).

Denota-se que as transações e os empréstimos restaram comprovados através dos extratos bancários apresentados pela parte autora junto com a inicial (fls. 43/46).

E foram realizados 06 pagamentos de boletos em valores elevados, conforme abaixo:

- 29/01/2024 – R\$ 14.999,98
- 30/01/2024 – R\$ 14.995,98
- 31/01/2024 – R\$ 14.959,98
- 01/02/2024 – R\$ 14.856,87
- 02/02/2024 – R\$ 14.898,67
- 05/02/2024 – R\$ 14.920,80

Referidas transações totalizaram a quantia de R\$ 89.632,28, conforme já mencionado, o que evidencia que a parte autora não se beneficiou dos créditos relativos aos empréstimos fraudulentos realizados, visto que totalizaram a quantia de R\$ 52.651,24, restando evidenciado o prejuízo da parte autora, portanto.

Tudo isso, sem contar os valores descontados das parcelas dos empréstimos impugnados, diretamente na conta bancária da parte autora,



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

que totalizaram R\$ 3.212,53 (fls. 07) e a negativação do nome da parte autora (fls. 08).

Desta feita, a parte ré não trouxe aos autos qualquer contraprova contundente apta a infirmar o alegado pela parte autora, o que era de mister.

Não há qualquer prova nos autos de que a autora cedeu a terceiros sua senha pessoal, sendo que as transações ocorreram em razão dos fraudadores terem conhecimento dos dados pessoais da autora, o que deu credibilidade nas orientações que foram passadas a fim de ocorrer a fraude.

E ainda, resta evidente nos autos, que **a transação questionada foge totalmente do perfil de consumo da parte autora.**

Os extratos bancários de demonstram que a parte autora obtinha investimentos em sua conta bancária em valor superior a R\$ 30.000,00 (fls. 40), sem qualquer necessidade de serem realizados 03 empréstimos bancários consecutivos que totalizaram R\$ 52.651,24.

E ainda, as 06 transações impugnadas descritas acima, todas em valores vultosos e sequenciais, em quantia aproximada de R\$ 15.000,00, **fogem totalmente do perfil de consumo da parte autora**, visto que não há nos extratos em data anterior a ocorrência da fraude, qualquer Pagamento de Cobrança em valor tão elevado e de forma sequencial (fls. 34/46).

Nesse contexto, tem-se que não houve qualquer segurança por parte da Instituição Financeira ré, com relação a conta bancária da parte autora diante das diversas transações realizadas em sua conta, sem qualquer autorização ou conhecimento, sobretudo porque a parte autora solicitou providências por parte da Instituição Financeira ré, a qual realizou o estorno de apenas um empréstimo no valor de R\$ 58.822,20 (fls. 43), o que evidencia a ciência do réu quanto a fraude, sem qualquer providência.

Dessa forma, tem-se que o réu, embora alegar culpa exclusiva de terceiro/vítima, bem como sustentar pela culpa concorrente, tem-se que as provas apresentadas nos autos não corroboram com as suas ponderações,



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

haja vista que operações fraudulentas continuaram sendo realizadas em conta bancária da parte autora, de forma contínua, mesmo obtendo ciência a parte ré.

E o entendimento do Superior Tribunal de Justiça já se posicionou no sentido de que para a aplicação da culpa concorrente **“a vítima deveria pressupor, presumir, depreender, suspeitar, pressentir, enfim, inferir que a sua conduta poderia potencializar o risco de sofrer danos.** 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.” Confira-se:

“RECURSO ESPECIAL. DIREITO DO CONSUMIDOR. NEGATIVA DE PRESTAÇÃO JURISDICCIONAL. 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 PROTETÓRIO. 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 jurisdiccional 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



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

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.” (REsp n. 2.220.333/DF, relator Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, julgado em 7/10/2025, DJEN de 13/10/2025) (g.n.).

Destaca-se ainda do julgado que *“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.”*

Desta forma, a ré não se desincumbiu do ônus de comprovar a regularidade dos contratos e transações realizadas e impugnadas nesta demanda, nos termos do artigo 373, II, do CPC, bem como do artigo 6º, VIII, do CDC.

A propósito:

**“APELAÇÃO CÍVEL – Fraude bancária – Ação declaratória cumulada com indenização por danos materiais e morais – Sentença de parcial procedência – Inconformismo das partes. Golpe da falsa central telefônica - Aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor às instituições financeiras (Súmula nº 297 do STJ). Responsabilidade objetiva pelo fato do serviço, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor. Falha na prestação do serviço configurada. Operações bancárias atípicas e incompatíveis com o perfil dos autores, idosos e pensionistas. Transações vultosas realizadas via Pix após contratação fraudulenta de empréstimos. Ausência de comprovação de que as transações partiram de dispositivo previamente cadastrado. Fortuito interno caracterizado. Aplicação da Súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça. Restituição dos valores de forma simples. Inexistência de má-fé do fornecedor que afaste a boa-fé objetiva e autorize a devolução em dobro, nos termos do art. 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor. Dano moral caracterizado. Situação que ultrapassa o mero aborrecimento. Comprometimento de significativa parcela da renda dos autores e necessidade de ajuizamento da demanda. Indenização arbitrada por esta d. Turma Julgadora no valor de R\$ 5.000,00 para cada um dos autores. Sentença reformada com redistribuição do ônus sucumbencial – Recursos parcialmente providos.” (TJSP; Apelação Cível 1001027-23.2024.8.26.0531; Relator (a): Daniela Menegatti Milano; Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santa Adélia - Vara Única; Data do Julgamento: 19/11/2025; Data de Registro: 19/11/2025).**

Dessa forma, não pode o consumidor ser lesado pela falha de prestação de serviços pela ré.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ademais, a Súmula nº 479 do C. STJ prevê o seguinte:

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

E o art. 927, § único, do Código Civil é claro no sentido de que a responsabilidade do réu se insere no risco da atividade.

Ainda, tratando-se de relação de consumo, incide o art. 14, "caput", do CDC:

**"Art. 14 do C.D.C. - O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos." (g.n.).**

Tal responsabilidade objetiva somente poderia ser afastada nas hipóteses de caso fortuito ou força maior e de culpa exclusiva da vítima, o que não restou demonstrado nos autos.

Nesse contexto, não sendo comprovada a regularidade dos contratos e transações, **deve ser mantida a nulidade dos contratos de empréstimos impugnados**, bem como a restituição dos valores debitados e transferidos sem autorização, pertencentes à parte autora, nos exatos termos da r. sentença singular.

Recurso não provido.

**Restituição em dobro:**

Quanto a restituição de valores, melhor sorte não assiste o apelante.

Isso porque, o documento de fls. 46 dos autos comprova que efetivamente houve desconto em conta bancária, de forma indevida, na qual a parte autora recebe seu benefício previdenciário, com relação aos contratos em discussão.

Portanto, uma vez **não** provada a regularidade da contratação, a hipótese é de ser condenada a parte ré na devolução dos descontos



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

indevidos na conta bancária da parte autora, de forma dobrada, nos termos da r. sentença singular.

Com relação a devolução em dobro, recentemente, o STJ, em julgamento repetitivo, assim decidiu:

**"A restituição em dobro do indébito (parágrafo único do artigo 42 do CDC) independe da natureza do elemento volitivo do fornecedor que cobrou valor indevido, revelando-se cabível quando a cobrança indevida consubstancia conduta contrária à boa-fé objetiva" (EAREsp 676608/RS, Rel. Min. Og Fernandes, julgado em 21/10/2020).**

Em razão do atual entendimento, não é mais necessária a comprovação da má-fé de quem realizou a cobrança indevida para determinar a restituição dos valores em dobro.

Desta feita, os descontos realizados devem ser restituídos em dobro, haja vista que consubstancia em conduta contrária a boa-fé objetiva.

Ademais, a primeira turma do STJ já vinha decidindo nesse sentido, cujo entendimento adoto.

A propósito:

**"ADMINISTRATIVO. PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. FORNECIMENTO DE ÁGUA. COBRANÇA INDEVIDA. REPETIÇÃO DE INDÉBITO. CULPA DA CONCESSIONÁRIA. DEVOLUÇÃO EM DOBRO. VIOLAÇÃO AO ART. 42 DO CDC. SÚMULA 7/STJ. 1. "O STJ firmou o entendimento de que basta a configuração de culpa para o cabimento da devolução em dobro dos valores pagos indevidamente pelo consumidor na cobrança indevida de serviços públicos concedidos" (AgRg no AREsp 262.212/RS, Rel. Ministro Herman Benjamin, Segunda Turma, DJe 7/3/2013). 2. A alteração das conclusões adotadas pela Corte de origem, tal como colocada a questão nas razões recursais, demandaria, necessariamente, novo exame do acervo fático probatório constante dos autos, providência vedada em recurso especial, conforme o óbice previsto na Súmula 7/STJ. 3. Agravo regimental a que se nega provimento." (AgRg no AREsp 371.431/MS, Rel. Min. SÉRGIO KUKINA, PRIMEIRA TURMA, julgado em 17/10/2013, DJe 22/10/2013.)**

Desta feita, sendo indevidos os descontos realizados, deve a restituição ser em dobro, nos termos determinados pela r. sentença singular.



Deve, portanto, a decisão “a quo” ser mantida em seus termos.

Recurso não provido.

**Danos morais:**

Destarte, resta evidente a ocorrência de danos morais, em decorrência de toda a situação vivenciada pela autora, que obteve a realização de transferência de valor vultoso de sua conta bancária, destoando totalmente de seu perfil de consumo, além de empréstimos, com descontos indevidos realizados em sua conta bancária.

De se ponderar, como já mencionado, **que a parte autora não se beneficiou dos valores dos empréstimos realizados** no total de R\$ 52.651,24, haja vista que houve a comprovação de diversas transações realizadas em sua conta bancária (“Pagamento Cobrança”), sem qualquer autorização, em valor superior aos empréstimos, ou seja, no total de R\$ 89.632,28, o que se denota evidente prejuízo.

Assim, restou demonstrado que a fraude ocorreu por culpa do banco, haja vista que o seu sistema de segurança permitiu que terceiros fraudadores obtivessem dados bancários de seus clientes para efetuar fraude e transferências em conta bancária da parte autora apelante.

Os bancos, como agentes importantíssimos da sociedade, sabem muito bem que sua atividade é repleta de riscos inerentes e não pode simplesmente pretender se eximir da responsabilidade daí advinda.

Evidentemente, não há que se falar em exclusão da responsabilidade do réu já que se aplica o disposto no art. 14, caput, do CDC e a Súmula 479 do STJ, que imputa à instituição financeira de forma objetiva a responsabilidade pelas fraudes ocorridas em razão de fortuito interno.

O dever de indenizar é patente e o réu não esclareceu como os fraudadores tiveram acesso aos dados da autora, nem ao menos como houve a realização de diversos contratos de empréstimos, sem qualquer



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

autorização ou anuência, haja vista a ausência de qualquer elemento probatório a inferir de modo diverso.

E como se não bastasse, a parte autora obteve **a negatificação indevida de seu nome**, em razão do não pagamento de parcela do empréstimo impugnado (fls. 51/52), o que enseja indenização pelos danos morais “in re ipsa”.

Portanto, devida a condenação pelo dano moral.

Conforme decidiu este Egrégio Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, *“a indenização por dano moral é arbitrável, mediante estimativa prudencial que leve em conta a necessidade de, com a quantia, satisfazer a dor da vítima e dissuadir, de igual e novo atentado, o autor da ofensa”* (RT 706/67).

Segundo entendimento do Colendo Superior Tribunal de Justiça, em indenizações desta natureza, *“a verba devida há que ser fixada, pelo Juiz, segundo critérios de razoabilidade, valendo-se de sua experiência e bom senso, atento à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso, de molde a evitar que a reparação constitua-se em enriquecimento indevido às vítimas, arbitrando a verba com moderação e de maneira proporcional ao grau de culpa e ao porte econômico das partes, contribuindo, também, para desestimular o ofensor a repetir o ato, inibindo a sua conduta”* (REsp 215.607-RJ 4ª T. j. 17.09.1999 rel. Min. Sálvio de Figueiredo Teixeira DJU 13.08.1999 RT 775/211).

Dessa forma, deve ser o Banco réu condenando ao pagamento por dano moral na quantia arbitrada pela r. sentença singular de R\$ 5.000,00.

Aludida quantia atende aos critérios de proporcionalidade e de razoabilidade e se afigura suficiente para reparação da humilhação, angústia e aborrecimentos sofridos pela autora, em decorrência das operações indevidas realizadas em sua conta bancária.

E tal quantia encontra-se inclusive “aquém” dos parâmetros utilizados por esta E. Câmara. Confira-se:

“Apelação. Ação declaratória c/c indenizatória e pedido de tutela de urgência. Sentença improcedência. Recurso da autora. 1. Inépcia recursal, por ofensa ao princípio da dialeticidade, afastada. Razões de apelação que impugnam os fundamentos da r. sentença. 2. Legitimidade passiva aferida in status assertionis. Preliminar que se confunde com o mérito. 3. Preliminar de ausência de fundamentação em sentença (art. 489, §1º, do CPC). Inocorrência. Sentença proferida que bem apreciou as questões relevantes e necessárias a justificar o decidido. 4. Golpe da falsa central de atendimento. Movimentação fraudulenta de valor realizado via internet banking, inclusive por intermédio de limite de cartão de crédito. Falha da prestação do serviço, a constituir fortuito interno, pois se o banco se utiliza de métodos informatizados (não presenciais) para suas operações, como os APPs (aplicativos) em celulares e internet banking em desktops, que constituem interface entre cliente e agência virtual, até como forma de diminuir custos e enfrentar a concorrência de outros bancos, deve manter o ambiente digital seguro, de modo que somente o usuário cadastrado tenha acesso à conta. Transação destoante do perfil da autora. Aplicação da Súmula 479 do STJ. Operação inexigível em relação à autora afastados os encargos moratórios. 5. Dano moral bem configurado. Fatos narrados na petição inicial que extrapolam o mero aborrecimento, demonstrando o calvário percorrido pela autora, sem sucesso, para a resolução do impasse administrativamente. Autora, teve apontado seu nome perante os cadastros de restrição de crédito. Atos lesivos aptos a causar constrangimento de ordem moral. Indenização ora arbitrada em R\$ 10.000,00, com correção monetária desde o arbitramento e juros de mora desde a citação. 6. Sentença reformada para julgar procedente a ação, invertidos os encargos sucumbenciais. Recurso provido.” (TJSP; Apelação Cível 1016915-63.2024.8.26.0068; Relator (a): Elói Estevão Trolly; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barueri - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 05/12/2025; Data de Registro: 05/12/2025) (g.n.).

“Apelação cível. Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização por danos materiais e morais. Golpe da “falsa central de atendimento”. Sentença de parcial procedência. Recurso do banco réu. Responsabilidade objetiva. Relação de consumo (Súmula 297/STJ). Fraude perpetrada por terceiro que detinha informações sigilosas e internas da conta da vítima (nome da gerente, saldo, últimas transações). Fato que viabilizou a engenharia social. Fortuito interno caracterizado. Aplicação da Súmula 479 do STJ. Falha no dever de segurança. Operações manifestamente destoantes do perfil do correntista (cliente há 30 anos). Contratação de dois empréstimos de elevados valores (R\$ 45.000,00 e R\$ 53.000,00), seguidos de múltiplas transferências via PIX (total de R\$ 76.871,33) em curto lapso temporal. Ausência de mecanismos eficazes de identificação e bloqueio de transações atípicas. Dever de segurança violado (Art. 14, CDC). Precedente (REsp 2.052.228 – DF). Enunciado nº 14 da Seção de Direito Privado do E. TJSP. Responsabilidade objetiva configurada (Art. 927, parágrafo único, CC). Doutrina (Sérgio Cavalieri Filho). DANO MATERIAL. Possibilidade de compensação e restituição ao status quo ante. A r. sentença declarou nulos os empréstimos (R\$ 98.000,00) e, concomitantemente, condenou o banco a restituir R\$ 75.154,16 (valor



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

líquido dos PIX). Apelo do banco que se acolhe neste ponto. Os PIX fraudulentos foram majoritariamente custeados pelos empréstimos fraudulentos. O retorno ao status quo ante impõe: 1) A declaração de inexigibilidade dos empréstimos e dos PIX subsequentes; 2) A condenação do banco a restituir ao autor os valores efetivamente desembolsados de seu patrimônio próprio. Dano moral. Configurado. Súmula 227/STJ. Fatos que ultrapassam o mero dissabor. Pessoa física (idoso hipervulnerável) que sofre angústia e insegurança. Pessoa jurídica (empresa de 30 anos) que sofre abalo à honra objetiva, com comprometimento do capital de giro e da credibilidade financeira. Aplicação da teoria do desvio produtivo. "Via crucis" do consumidor para solucionar a falha. Quantum de R\$ 10.000,00 mantido, em linha com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Recurso provido em parte. (TJSP; Apelação Cível 1060556-60.2024.8.26.0114; Relator (a): Carlos Ortiz Gomes; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Campinas - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/11/2025; Data de Registro: 18/11/2025) (g.n.).

Dessa forma, deve ser mantida a condenação do réu ao pagamento de indenização pelos danos morais, no total de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), nos exatos termos da r. sentença singular.

Por força da sucumbência recursal, impõe-se a majoração dos honorários impostos, diante da regra do artigo 85, §11, do CPC/2015, devendo o réu apelante arcar com os honorários advocatícios sucumbenciais do patrono da parte adversa no total de 12% do valor atualizado da condenação, observados os limites estipulados no §2º do mesmo artigo.

Diante do exposto, **NEGA-SE PROVIMENTO** ao recurso.

**ACHILE ALESINA**

**Relator**



**Voto nº 40638**  
**Apelação Cível nº 1007566-56.2024.8.26.0320**  
**Comarca: Limeira**  
**Apelante: Banco Bradesco S/A**  
**Apelado: Odete de Fatima Carvalho Zangerolimo**

**Declaração de Voto divergente ao de nº 40.515 do Desembargador**

**Achile Alesina**

Respeitado o entendimento do relator, apresento minha divergência, nos termos a seguir.

A controvérsia, tal como posta, não autoriza reconhecer falha na prestação do serviço bancário.

Isso porque a análise objetiva das declarações prestadas pela própria autora, tanto na petição inicial, quanto no boletim de ocorrência, demonstra um quadro fático absolutamente incompatível com a responsabilização da instituição financeira.

Vejamos.

Na exordial, a autora, ora apelada, admite expressamente que realizou os procedimentos solicitados por pessoa que, por telefone, se passou por gerente bancário, afirmando que:

“em 29/01/2024, recebeu uma ligação telefônica de um homem que se identificou como o gerente de sua conta bancária – Sr. Murilo, que confirmou os dados pessoais da requerente, bem como os de sua conta junto à instituição e informou que havia um cartão de crédito emitido em seu nome que estava gerando anuidades indevidas, que seria necessário realizar alguns procedimentos em sua conta para cancelá-lo e realizar a devolução dos valores cobrados indevidamente.

Confiante no suposto gerente, visto a autenticidade das suas informações pessoais confirmadas por ele, a autora realizou os procedimentos solicitados”.

A narrativa prossegue no mesmo sentido, havendo relato da recorrente de que somente cinco dias depois ao r. contato, em 05/02/2024, ao estranhar as movimentações financeiras, buscou auxílio do filho e, então, constatou os empréstimos e pagamentos realizados.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ou seja: por toda uma semana, não verificou a própria conta, facilitando a ação de terceiros, sem oferecer qualquer oportunidade para que o banco pudesse atuar para impedir movimentações ou bloquear valores, agindo de maneira oposta à delineada pelo *duty to mitigate the loss*.

Mais contundente ainda é a declaração prestada pela autora à autoridade policial (fl. 47), anterior ao refinamento narrativo apresentado na inicial:

“Recebi uma ligação informando que era do Banco Bradesco e que tinha um cartão que estava com anuidade sendo cobrada e que iriam devolver esse dinheiro pois estava indevida. O golpista contatou e pediu para confirmar algumas operações por WhatsApp e acabei como vítima autorizando”.

As confissões acima delineadas são suficientes para afastar a responsabilidade do banco.

Não há, nos autos, qualquer prova de vazamento de dados, falha de segurança, defeito no aplicativo, irregularidade na abertura de conta de terceiro ou qualquer atuação que possa ser imputada à instituição financeira.

A autora parte de premissa equivocada ao confundir alegação com prova: o que não se comprova não pode ser considerado.

Ainda, a jurisprudência e a doutrina são firmes no entendimento de que, quando a própria vítima entrega voluntariamente seus dados sensíveis a fraudador, rompido está o nexo causal, impondo-se o reconhecimento de culpa exclusiva da vítima aliada a dolo de terceiro, ambas excludentes de responsabilidade civil (art. 14, §3º, II, CDC):

“Apelação. Ação de indenização por dano material e moral. Sentença de improcedência. Recurso da parte autora. Falha na prestação de serviços. Inocorrência. A responsabilidade das instituições financeiras, conforme o Código de Defesa do Consumidor (CDC), prevista em caso de falha na prestação dos serviços diante de eventual fortuito interno, não se verifica na presente situação. Fraude que decorreu de ação exclusiva de terceiros e de falta de cautela da autora no ambiente digital. Ausência de indício de vazamento de dados sigilosos das instituições financeiras. A ausência de provas de que o golpe ocorreu em decorrência de falha de segurança – invasão de sistema –, o que configura culpa exclusiva do consumidor e de terceiros. Excludente de responsabilidade prevista no art. 14, §3º, II, do CDC. Sentença mantida, Majoração de honorários advocatícios nesta fase recursal. Recurso desprovido.”



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

(TJSP. Apelação Cível 1010085-67.2024.8.26.0008. Relator Des. Dr. Elói Estevão Trolly. Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado. j. em 12 de janeiro de 2026)

“1. Autora que alega a prática de crime por terceiro estranho à lide como a causa dos danos sofridos, sem, contudo, trazer aos autos qualquer prova de que a fraude teria sido ocasionada com participação de funcionário do banco. 2. Prova dos autos a demonstrar que a autora trocou mensagens com o falsário, permitiu que ele realizasse a contratação por meio do celular dela, utilizando-se, ainda, de seu cartão de crédito, além das outras operações. 3. Conduta da requerente que foi determinante para que as transações ilícitas fossem realizadas em favor de pessoas estranhas à demanda. 4. Hipótese de culpa exclusiva da vítima, do que se extrai rompido o nexo de causalidade alicerçador da responsabilidade objetiva do acionado, eis que configurada a exceção prevista no art. 14, § 3º, II, do CDC. 5. Não demonstrada a falha na prestação do serviço pelo acionado, tampouco que as operações destoavam do perfil da correntista, ante a ausência dos extratos bancários da autora no período. Hipótese de fortuito externo, resultando no afastamento dos pleitos inaugurais. Precedentes da Câmara. Recurso desprovido.”

(TJSP. Apelação Cível 1001469-34.2025.8.26.0634. Relator Des. Dr. Carlos Ortiz Gomes. Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado. j. em 09 de janeiro de 2026)

A autora afirma ter seguido as instruções do suposto gerente, sem cautela mínima, e somente ter adotado qualquer diligência cinco dias depois, quando os fatos já eram irreversíveis. Esse comportamento afasta a imputação de falha à instituição financeira e evidencia, ao contrário, a inexistência de qualquer defeito do serviço prestado.

Assim, não há causalidade que permita responsabilizar o banco. O que se verifica é fraude praticada por terceiro, viabilizada exclusivamente pela conduta descuidada da própria consumidora.

Diante desse cenário, pelo meu voto, não havendo preliminares, dava provimento ao recurso do Banco apelante, reconhecendo a incidência das excludentes de responsabilidade.

**Mendes Pereira**  
2º Desembargador



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Este documento é cópia do original que recebeu as seguintes assinaturas digitais:

Pg. inicial	Pg. final	Categoria	Nome do assinante	Confirmação
1	18	Acórdãos Eletrônicos	Achile Mario Alesina Junior	2F3B6344
19	21	Declarações de Voto	Mendes Pereira	2F6CD644

Para conferir o original acesse o site:

<https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sg/abrirConferenciaDocumento.do>, informando o processo 1007566-56.2024.8.26.0320 e o código de confirmação da tabela acima.