



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000090230

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1007874-50.2025.8.26.0161, da Comarca de Diadema, em que é apelante ELOISA GABRIEL DOS SANTOS (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO BRADESCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VII (Direito Privado 2) 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 J. M. RIBEIRO DE PAULA (Presidente sem voto), GUSTAVO SANTINI TEODORO E MARCIA REZENDE BARBOSA DE OLIVEIRA.

São Paulo, 12 de fevereiro de 2026.

FABIANA CALIL CANFOUR DE ALMEIDA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Voto nº: 0292

APELAÇÃO Nº: 1007874-50.2025.8.26.0161

RECORRENTE: Eloisa Gabriel dos Santos

RECORRIDO: Banco Bradesco S/A

COMARCA DE ORIGEM: 3ª Vara Cível da Comarca de Diadema

APELAÇÃO CÍVEL – AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – FRAUDE BANCÁRIA – CONTRATAÇÃO NÃO RECONHECIDA DE EMPRÉSTIMO E DESCONTO EM CONTA SALÁRIO – SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA – RECURSO DA AUTORA.

Relação de consumo caracterizada (Súmula 297/STJ). Responsabilidade objetiva da instituição financeira por fortuito interno (Súmula 479/STJ). Restituição dos valores descontados determinada na origem de forma simples, diante da configuração de engano justificável (art. 42, parágrafo único, do CDC). Pretensão de repetição em dobro afastada – ausência de má-fé do fornecedor e circunstâncias que revelam erro escusável. Dano moral não configurado – fatos que não extrapolam o mero dissabor, ausente prova de abalo relevante a direito da personalidade ou desvio produtivo significativo. Sentença mantida por seus próprios fundamentos. Honorários majorados nos termos do art. 85, §11, do CPC. RECURSO IMPROVIDO.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto por Eloisa Gabriel dos Santos contra a sentença proferida nos autos da Ação Declaratória de Inexistência de Relação Jurídica cumulada com Reparação de Danos Materiais e Morais, em que se postulou tutela de urgência, sob o fundamento de ocorrência de fraude bancária com contratação não reconhecida de empréstimo e realização de transferências via PIX, além de desconto de parcela em conta de natureza salarial.

O ilustre Magistrado de primeiro grau julgou parcialmente procedentes os pedidos, para declarar a inexistência das operações impugnadas e condenar o réu ao pagamento de indenização por danos materiais, limitados ao total de descontos realizados a

título de parcela de crédito pessoal decorrente dos empréstimos contratados por terceiros, com correção monetária desde cada desembolso e juros de mora a partir da citação, tudo a ser apurado em liquidação por simples cálculos, e indeferiu a pretensão de danos morais. Fixou-se sucumbência recíproca, na proporção de 1/3 para a autora e 2/3 para o réu, com condenação de ambas as partes ao pagamento de honorários advocatícios sucumbenciais aos patronos da parte contrária, arbitrados, no total, em 10% sobre o valor atualizado da causa, nos termos do art. 85, § 2º, do CPC (sentença às fls. 118/121).

Sustenta a Apelante, às fls. 128/137, que o desconto de parcela em conta salário, após a comunicação dos eventos e sem prévia ciência do indeferimento administrativo, caracterizou violação à boa-fé objetiva e afasta a tese de engano justificável, impondo, por força do art. 42, parágrafo único, do CDC, a repetição do indébito em dobro, com correção e juros. Afirma, ainda, que os fatos transcenderam o mero aborrecimento, pois houve retenção de verba alimentar, bloqueios e peregrinação administrativa, sendo devida a compensação por dano moral, sugerindo o montante de R\$ 10.000,00. Ao final, pede o provimento do recurso para condenar o réu à restituição em dobro e ao pagamento de danos morais, com a integralização do ônus sucumbencial.

Tempestivo e isento de preparo (fls. 154), porque deferidos à autora os benefícios da gratuidade da justiça, o recurso foi processado.

Em contrarrazões, às fls. 141/152, o Banco Bradesco S/A pugna pela manutenção da sentença, reiterando a inexistência de má-fé apta a autorizar a repetição em dobro, bem como a inexistência de abalo extrapatrimonial indenizável, reputando os fatos como mero dissabor, e sustenta que houve contribuição da autora para a fraude, o que afasta qualquer ilicitude do serviço prestado quanto à forma de ressarcimento e à indenização moral, requerendo, ao cabo, o improvimento da apelação.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Restando incontroversa a fraude bancária que vitimou a parte autora, a controvérsia reside no alcance da responsabilidade do fornecedor de serviços bancários em contexto de fraude eletrônica, e, especificamente, à pretensão recursal de reforma parcial do *decisum* para: i) converter a restituição simples de valores descontados indevidamente em restituição em dobro; e ii) reconhecer a indenização por danos morais, com arbitramento do respectivo *quantum*.

A autora/recorrente afirma ter suportado desconto de parcela de crédito

peçoal não contratado, incidente sobre conta salário, após já ter comunicado o evento fraudulento e sem prévia ciência do indeferimento administrativo, o que, em seu entender, descaracteriza qualquer erro escusável e impõe a dobra legal. Quanto ao dano moral, sustenta que a retenção indevida de verba alimentar e os transtornos experimentados superariam o mero dissabor.

O recorrido, por sua vez, impugna ambos os capítulos, defendendo a existência de engano justificável, a ausência de má-fé do fornecedor, indispensável à repetição em dobro, e a inexistência de prova do alegado abalo extrapatrimonial.

A moldura normativa aplicável é inequívoca. A relação entre correntista e instituição financeira é regida pelo Código de Defesa do Consumidor, como assentado pela Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça. O art. 14 do CDC dispõe:

“Art. 14. 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.

§ 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, considerando-se as circunstâncias relevantes, entre as quais:

I—o modo de seu fornecimento;

II — o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam; III—a época em que foi fornecido.

§ 2º O serviço não é considerado defeituoso pela adoção de novas técnicas.

§ 3º 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.”

Por sua vez, a **Súmula 479 do STJ** estabelece 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.”*

No caso, a r. sentença bem reconheceu a falha do serviço quanto às operações impugnadas, declarou a inexistência dos negócios e determinou a restituição dos descontos indevidos, o que não é objeto de insurgência do réu nesta sede. O ponto nuclear, portanto, está em definir se a forma de restituição deve ser dobrada e se há, concomitantemente, dano moral indenizável.

Quanto à repetição do indébito, o art. 42, parágrafo único, do CDC, cuja transcrição é pertinente, dispõe: “*O consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável.*”

A literalidade do dispositivo consagra a dobra como regra, ressaltando-a, porém, em caso de engano justificável, cuja caracterização reclama exame acurado das circunstâncias e da boa-fé objetiva que deve balizar a conduta do fornecedor.

Os elementos dos autos evidenciam que o desconto de R\$ 1.400,94, correspondente à primeira de cinquenta parcelas de “crédito pessoal” não reconhecido, ocorreu em data anterior à concessão da tutela de urgência e em contexto no qual, embora já tivesse havido comunicação da fraude pela autora e lavratura de boletim de ocorrência, subsistiam pendências na apuração interna do evento e na regularização operacional da conta, tanto que o próprio juízo, ao conceder a tutela, determinou a suspensão das cobranças futuras e condicionou o cumprimento a intimação pessoal, inclusive com previsão de multa por evento, a par de estorno em até 48 horas na hipótese de desconto por impossibilidade de imediata suspensão.

Nesse quadro fático, sopesando a dinâmica temporal das comunicações, os mecanismos operacionais de processamento de parcelas automatizadas e o grau de contribuição da própria autora para a consumação da fraude, reconhecido na sentença, é possível concluir —como fez o ilustre magistrado—pela presença de “engano justificável”, que afasta a sanção da dobra, sem excluir o dever de restituir na forma simples.

Esse entendimento preserva a coerência sistêmica do art. 42, parágrafo único, do CDC, que conjuga a proteção do consumidor com a vedação à penalização desproporcionada quando se evidenciam circunstâncias que revelam erro escusável, aferido à luz da boa-fé objetiva.

Corroborar essa solução o fato de que o réu, intimado da tutela, procedeu à suspensão das cobranças e apresentou telas comprobatórias do cumprimento, o que sinaliza postura colaborativa e diligente no curso processual, distanciando-se da má-fé cobrada pela autora para a incidência da repetição em dobro.

Sem embargo de debates mais amplos na jurisprudência, a hipótese *sub judice*, tal como delineada nos autos, não oferece elementos seguros para infirmar a conclusão de primeiro grau e impor a penalidade máxima prevista no art. 42, parágrafo único, sobretudo porque a sentença reconheceu contexto de contribuição da correntista para

a fraude, circunstância que reforça o caráter justificável do erro no desconto inicial e recomenda a manutenção da restituição em modalidade simples, devidamente acrescida de correção e juros nas balizas fixadas.

Confira-se, no mesmo sentido, o posicionamento deste Eg. TJ-SP para casos assemelhados:

*“Indenização – Golpe da "falsa central" – R. sentença de parcial procedência, reconhecendo a falha na prestação do serviço de segurança do réu – Autor que insiste na existência de dano moral indenizável e na aplicação do art. 42, do CDC – Não comprovada a culpa exclusiva da vítima a permitir o afastamento da responsabilidade objetiva do réu – (Art. 14, CDC) – **Restituição de valores que deve se dar de forma simples, ante a ausência de comprovação de má-fé do réu** - Dano moral configurado – Dever de indenizar inafastável – Decisão reformada, em parte – Recurso parcialmente provido.”* (TJSP; Apelação Cível 1000589-74.2025.8.26.0106; Relator (a): Souza Lopes; Órgão Julgador: 17ª Câmara de Direito Privado; Foro de Caieiras - 2ª Vara; Data do Julgamento: 03/12/2025; Data de Registro: 05/12/2025 – g.n)

No tocante ao dano moral, igualmente não se vislumbra razão para acolhimento da pretensão recursal.

A sentença, apoiando-se em precedentes desta Corte e na compreensão de que “nem todos os acontecimentos da vida em sociedade que causam tristeza podem ser configurados como danos morais indenizáveis”, qualificou os fatos como mero dissabor, afastando a comprovação de lesão significativa a atributo da personalidade ou de desvio produtivo relevante.

O exame do conjunto probatório revela transtornos efetivamente suportados pela autora, inclusive com necessidade de demanda judicial para cessação de cobranças, mas não demonstra, de forma robusta, abalo psíquico intenso ou afeição direta e qualificada a direitos da personalidade que ultrapasse o limite do desconforto típico do inadimplemento ou da falha episódica.

O dano moral não se confunde com contrariedades e incômodos que, embora indesejáveis, são absorvidos pela vida em sociedade; reclama prova de abalo que transcenda o mero desconforto e se projete de modo relevante na esfera anímica e social da pessoa. Na espécie, à míngua de demonstração concreta de prejuízo extrapatrimonial qualificado, não há espaço para reforma, prevalecendo o indeferimento do pleito

indenizatório.

E sobre ambas as temáticas (*restituição simples ante o engano justificável e inexistência de dano moral*), já se manifestou este Eg. TJ-SP:

*“APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C REPETIÇÃO DE INDÉBITO E REPARAÇÃO DE DANOS MORAIS. GOLPE DO FALSO PRESENTE. CULPA CONCORRENTE. RECURSO DO RÉU PARCIALMENTE PROVIDO E RECURSO DA AUTORA DESPROVIDO. I. CASO EM EXAME: Apelação do réu contra sentença que reconheceu a inexistência de três contratos de empréstimo, determinou a restituição dos valores descontados e condenou ao pagamento de danos morais no valor de R\$ 5.000,00. O réu sustenta ausência de responsabilidade civil, alegando culpa exclusiva da vítima e requer improcedência dos pedidos ou, subsidiariamente, reconhecimento de culpa concorrente e redução da indenização. Em recurso adesivo, a autora pleiteia majoração da indenização por danos morais para R\$ 30.000,00, restituição em dobro dos valores descontados e afastamento da compensação. Em contrarrazões ao recurso adesivo, o réu argui preliminar de ofensa ao princípio da dialeticidade. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO – Consiste determinar a responsabilidade civil da instituição financeira por empréstimos contratados mediante fraude de terceiro, conhecida como golpe do falso presente, e se há direito à indenização por danos morais e à restituição em dobro dos valores descontados. Discute-se também a existência de culpa concorrente da autora e a adequação da distribuição da sucumbência. III. RAZÕES DE DECIDIR – Afastada a preliminar de ofensa ao princípio da dialeticidade – Ocorrência de falha na prestação do serviço bancário por ausência de mecanismos de segurança na contratação de empréstimos - Valores elevados e incompatíveis com o perfil da autora – Aplicação da Súmula 479 do STJ – Reconhecimento da culpa concorrente da autora - Colaboração ativa dela com a fraude ao fornecer dados pessoais e permitir captura de imagem – Repartição proporcional dos prejuízos entre as partes – Indevida restituição em dobro – Origem ilícita dos fatos - **Engano justificável nos termos do art. 42, parágrafo único, do CDC** – **Afastamento da indenização por danos morais** - Ausente violação aos direitos de personalidade e por se tratar de transtorno decorrente de conduta própria da autora – Readequação da sucumbência*

*para distribuição proporcional entre as partes – Fixação de honorários advocatícios em 10% para cada recorrente – Exigibilidade da parte autora suspensa em razão da gratuidade de justiça. IV. DISPOSITIVO E TESES – Recurso do réu parcialmente provido para reconhecer a culpa concorrente da autora, afastar a indenização por danos morais e limitar a restituição a 50% dos valores descontados. Recurso da autora desprovido. Teses de julgamento: 1. A instituição financeira responde objetivamente por falha na segurança de contratação de empréstimos, mesmo quando há fraude por terceiro. 2. A colaboração ativa da vítima na fraude configura culpa concorrente, autorizando a repartição proporcional dos prejuízos. 3. **A restituição em dobro exige demonstração de má-fé, sendo indevida quando há engano justificável relacionado à origem ilícita das operações.** 4. O dano moral não se configura quando o transtorno decorre de conduta imprudente da própria parte autora. Legislação Citada: Artigos 14 e 42 do CDC. Súmula 479 do STJ.” (TJSP; Apelação Cível 1004862-49.2025.8.26.0348; Relator (a): Mônica Soares Machado; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VIII (Direito Privado 2); Foro de Mauá - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 04/12/2025; Data de Registro: 04/12/2025 – g.n)*

*"AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA C.C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS, MATERIAIS E REPETIÇÃO DO INDÉBITO/ PEDIDO DE TUTELA ANTECIPADA" – DESCONTOS INDEVIDOS – DANO MORAL – Descontos de valores de prestações no benefício previdenciário auferido pela autora, em razão de contrato que ela não aderiu – Sentença de parcial procedência que declarou a inexistência da contratação questionada, afastando a indenização a título de dano moral pleiteada – Recurso somente da autora, buscando a aludida indenização – Descontos de valores ínfimos, de aproximadamente, R\$ 70,00, por prestação – A autora não sofreu abalo de crédito, não lhe foi imposta qualquer restrição cadastral, tampouco ocorreu lesão à sua honra objetiva e subjetiva – Não ficou evidenciada a ocorrência de cobranças vexatórias ao consumidor – **Inexistência de dano moral indenizável** – Sentença mantida, neste ponto – Recurso improvido, neste aspecto. **DEVOLUÇÃO EM DOBRO DA QUANTIA DESCONTADA – Descabimento** – Inaplicável a regra*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*prevista no artigo 42 do Código de Defesa do Consumidor, no tocante ao pagamento de valor cobrado indevidamente, diante da ausência de conduta do banco contrária à boa-fé objetiva, pois não foi provada a participação de seus funcionários na fraude perpetrada – O banco disponibilizou o valor do empréstimo na conta bancária da autora, acreditando que o referido contrato fosse autêntico – **Hipótese de engano justificável** – Entendimento do STJ no EREsp 1.413.542 – Cabível, apenas, a restituição simples – Recurso improvido, neste aspecto. RECURSO IMPROVIDO.”*

(TJSP; Apelação Cível 1001930-95.2024.8.26.0357; Relator (a): Plínio Novaes de Andrade Júnior; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro de Mirante do Paranapanema - Vara Única; Data do Julgamento: 28/11/2025; Data de Registro: 28/11/2025 – g.n)

Ressalte-se, por fim, a adequada distribuição da sucumbência, em razão do êxito apenas parcial da autora, com proporção de 1/3 em seu desfavor e 2/3 em desfavor do réu, e a observância do art. 85, § 2º, do CPC para a fixação dos honorários. Como o recurso interposto pela autora não comporta provimento, impõe-se a majoração da verba honorária, nos termos do art. 85, § 11, do CPC e do Tema 1059 do STJ, preservadas as balizas e a base de cálculo utilizadas em primeiro grau.

Dito isto, voto por **NEGAR PROVIMENTO** ao recurso interposto pela parte autora, mantendo a irretocável sentença por seus próprios termos e fundamentos.

Com fundamento no artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil, e Tema 1059 do Superior Tribunal de Justiça, majoro os honorários sucumbenciais em 2% fixados em desfavor da apelante, resultando em 12% sobre a mesma base de cálculo já fixada, ressalvada a justiça gratuita deferida.

Finalmente, para evitar futuros questionamentos desnecessários, tenho por expressamente ventilados, neste grau de jurisdição, todos os dispositivos legais e constitucionais citados em sede recursal. Observo, ainda, que a função do julgador é decidir a lide de modo fundamentado e objetivo, sendo, portanto, desnecessário o enfrentamento exaustivo de todos os argumentos elaborados pelas partes.

Fabiana Calil Canfour de Almeida
Relatora