



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000174937

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1008787-51.2023.8.26.0533, da Comarca de Santa Bárbara D Oeste, em que é apelante CARLOS ROBERTO LOUREIRO CAPEL (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados BANCO BRADESCO S/A e MUGO CONSULTORIA FINANCEIRA EIRELI.

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) E NUNCIO THEOPHILO NETO.

São Paulo, 4 de março de 2026.

CAMPOS MELLO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ap. 1008787-51.2023.8.26.0533 Santa Bárbara D'Oeste 1ª VC VOTO 86470
Apte.: Carlos Roberto Loureiro Cape (justiça gratuita).
Apdos.: Banco Bradesco S/A e outra.

APELAÇÃO. DEMANDA DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITOS, COM PEDIDO CUMULADO DE INDENIZAÇÃO DE DANOS MATERIAIS E MORAIS. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA PARCIAL. DECISÃO PARCIALMENTE MODIFICADA. ELEMENTOS DOS AUTOS QUE REVELAM INCÚRIA MANIFESTA DO AUTOR NA CONTRATAÇÃO DO PRIMEIRO EMPRÉSTIMO, QUE, ASSIM, DEVE SUBSISTIR. SEGUNDO EMPRÉSTIMO. AUSÊNCIA DE PROVA DA VALIDADE DA CONTRATAÇÃO. DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA QUE É DE RIGOR. DANO MORAL CONFIGURADO EM RELAÇÃO A TAL CONTRATAÇÃO. NECESSÁRIA REDISTRIBUIÇÃO DOS ENCARGOS DE SUCUMBÊNCIA. APELO PROVIDO EM PARTE.

É apelação contra a sentença a fls. 266/270, que, em relação ao Banco Bradesco, julgou improcedente demanda declaratória de inexigibilidade de débitos, com pedido cumulado de indenização de danos materiais e morais, e procedente em parte em relação à corré Mugo Consultoria para *“...para o fim de condena-lá ao pagamento da importância de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) como reparação pelos danos morais infligidos ao autor, acrescida de juros de mora a contar da citação (artigo 405 do CC), e correção monetária a contar da data desta sentença, observando-se o disposto nos artigos 389 e 406 do CC (correção monetária segundo o IPCA, e juros segundo a SELIC, deduzido o índice de atualização monetária)....”* (cf. dispositivo a fls. 383), impostos encargos de sucumbência ao autor e à corré, na forma discriminada no dispositivo da decisão.

Em seu recurso, alega o autor que a sentença comporta modificação, pois foi vítima de um golpe praticado por alguém que se identificou como funcionária do banco réu. Sustenta que o corréu não provou a validade da contratação do novo empréstimo em dezembro de 2022 e que telas sistêmicas, por seu caráter unilateral, são imprestáveis. Argumenta que *“...Assim, fosse no caso do contrato fraudulento e já liquidado na data de 14/12/2022 ou fosse no caso deste último, que nada se sabe sobre sua contratação ou destinação, cabe sim a responsabilidade objetiva ao banco nos termos do art. 14 do CPC e aplicação da Súmula 479 do STJ.”* Pleiteia a anulação do contrato de empréstimo entre as partes e a inexigibilidade do débito, a condenação à devolução em dobro dos valores descontados indevidamente, a ser apurado em sede de cumprimento de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

sentença, e ao pagamento de danos morais no importe de R\$ 10.000,00 (dez mil reais). Pede a parcial reforma da sentença.

Apresentadas contrarrazões apenas pelo Banco Bradesco, subiram os autos.

É o relatório.

A sentença comporta reparos.

Assente-se, de início, que são dois os empréstimos impugnados no presente feito, certo que o segundo, celebrado em 14.12.2022 no valor de R\$ 10.847,27, serviu pra liquidação antecipada do primeiro, que fora celebrado em setembro de 2022, no valor de R\$ 8.452,66.

No tocante ao primeiro empréstimo celebrado em setembro de 2022, verifica-se que foi o autor quem permitiu tal contratação. Devendo, assim, honrá-la.

Na inicial, o recorrente afirmou ser correntista do corréu e que “...no dia 12/09/2022 o Autor recebeu uma ligação de uma moça chamada Maitê, que se identificou como sendo funcionária de uma agência de créditos ligada ao Banco Bradesco, com o qual o Autor mantém conta bancária ativa, oferecendo-lhe o benefício de revisão nas taxas de juros dos empréstimos consignados. Percebendo que o Autor demonstrou interesse pela proposta, a tal funcionária pediu que **ele autorizasse o acesso remoto ao aparelho celular do mesmo, através de um aplicativo, onde ela poderia demonstrar a redução que seria aplicada a cada empréstimo. Sem desconfiar da má-fé da funcionária, o Autor procedeu conforme orientado, sendo que a mesma passou a acessar contas de bancos que não diziam respeito aos dos contratos de empréstimos ativos, inclusive a conta bancária junto ao segundo Réu Bradesco, onde identificou que o Autor possuía uma linha de crédito alta. Após tomar conhecimento do necessário para o cometimento da fraude, a funcionária disse que calcularia posteriormente a redução que seria concedida ao Autor, e que um contrato seria enviado para seu e-mail para fins de contratação do serviço. E assim foi feito, vindo o Autor a assinar um Instrumento Particular de Transação de Direitos, sendo enganado pela primeira Ré quanto aos termos ali constantes, dizendo que se tratava apenas de um valor aproximado...**” (fls. 02, negritos nossos).

A hipótese em destaque é peculiar. O autor confessa que permitiu o acesso remoto a golpista e ainda assinou

contrato de transação de direitos, reconhecendo ter realizado crédito novo de R\$ 8.000,00 e tê-lo cedido à corré Mugo Consultoria (cf. fls. 24/26). Alega que acreditava estar renegociando dívidas pra reduzi-las. Em outras palavras, ele, por livre e espontânea vontade, ainda que ludibriado pela golpista, permitiu que ela tivesse acesso ao aplicativo do banco em seu aparelho celular e realizasse o primeiro empréstimo rechaçado no presente feito.

Pois bem, se são esses os contornos da controvérsia, a improcedência da demanda, em relação ao corréu Banco Bradesco, em relação a esse primeiro empréstimo realizado em setembro de 2022 é de rigor, por uma simples razão: trata-se de hipótese de culpa exclusiva da vítima, o que afasta o dever de indenizar que o autor pretende impor ao réu. Aqui, quem realizou a operação foi o **próprio** autor, seguindo as determinações passadas pelo fraudador. A situação, então, se assemelha, em muito, à hipótese em que o correntista entrega seu cartão bancário e a respectiva senha a terceiro desconhecido.

Saliente-se que não se trata de hipótese de “golpe do motoboy”, de clonagem de senha e/ou cartão ou transação realizada por invasão de aplicativo por golpistas. Aqui, a vítima agiu sem a mínima cautela e voluntariamente permitiu que terceiro acessasse seu aplicativo da instituição financeira ré. Ora, bastaria, a fim de evitar todo o imbróglio, que o autor tivesse, antes de realizar tal transação, telefonado para a instituição financeira ré. Todavia, como visto, nem essa mínima cautela ele tomou, motivo pelo qual se impõe a conclusão no sentido de que se trata de hipótese de incúria manifesta da vítima, a qual não pode ser tutelada.

Assim, impõe-se a conclusão no sentido de que, dos fatos narrados na inicial, não exsurge o dever de indenizar do réu. Não se pode imputar qualquer responsabilidade a ele pelos danos oriundos da contratação do mútuo e respectiva transferência de numerário a terceiros. Não foi demonstrada qualquer conduta ilícita do réu. Nenhuma falha em seu sistema de segurança foi objetivamente apontada. Ao contrário, a versão dos fatos narrada na inicial enseja o convencimento de que, no que concerne à responsabilidade da instituição financeira ré, as operações realizadas em setembro de 2022 foram regulares.

Saliente-se que nem se pode cogitar de hipótese de vazamento de dados bancários. O autor não fez um fiapo de

prova nesse sentido. E mais, seus dados poderiam ter sido facilmente acessados por terceiros que tenham recebido qualquer transferência para pagamento, por exemplo, de serviços ou de compras diuturnamente efetuadas. Em resumo, é impossível vincular o golpe sofrido a qualquer conduta do corréu.

Em realidade, na espécie, resta evidente a falta de cuidados do autor na utilização dos serviços bancários colocados à sua disposição, ignorando regras elementares de segurança e contrariando recomendações que são rotineiramente fornecidas pelas instituições bancárias.

E se não há elementos nos autos que apontem para existência de falha no serviço de controle de fraudes do corréu em relação a esse primeiro mútuo, o dever de indenizar deve mesmo ser afastado.

Trata-se, assim, de fato de terceiros, aliado ao descuido da própria vítima e não de falha de segurança ou de fortuito interno atribuível à instituição bancária (art. 14, § 3º, II, da Lei 8.078/90), o que afasta a responsabilidade do corréu. Convém, nesse ponto, anotar que é verdade que incide na espécie o regime da Lei 8.078/90 (Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça). Todavia, isso não implica a procedência do pedido. Isso porque o próprio sistema prevê as hipóteses de excludentes de responsabilidade. O § 3º, II, do art. 14 da Lei 8.078/90 contempla as hipóteses de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros como motivos de exoneração da responsabilidade. É exatamente o caso dos autos, visto que na espécie a eclosão do evento danoso decorreu de culpa exclusiva do autor, que não agiu com a diligência mínima que se espera de alguém com capacidade jurídica plena.

Assim, em relação ao primeiro mútuo, não está caracterizada, na espécie, hipótese de fortuito interno, motivo pelo qual não tem aplicação o entendimento consagrado na Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça.

Em resumo, o empréstimo realizado em 12.9.2022 deve subsistir, bem como os respectivos descontos.

No concernente ao segundo mútuo, realizado em dezembro de 2022, o autor tem razão. Na inicial, ele alega desconhecer esse segundo empréstimo, afirmando que não o contratou com o corréu. Nesse contexto, cumpria à instituição

financeira ré provar a existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito alegado na inicial da demanda (art. 373, II, do C.P.C.), visto que o autor não poderia mesmo provar a ocorrência de fato negativo. Ele não poderia fazer prova negativa **indefinida**.

Relembre-se que fatos constitutivos são aqueles que têm a eficácia não só de constituir a situação jurídica, como ainda de identificar seus elementos (cf. Moacyr Amaral Santos, “Comentários ao Código de Processo Civil”, Vol. IV, Ed. Forense, 1ª ed., 1976, p. 36). Ressalte-se, por oportuno, que a moderna teoria da prova preconiza a adoção de regra distributiva geral, segundo a qual *“Corresponde la carga de probar un hecho a la parte cuya petición (pretensión o excepción) lo tiene como presupuesto necesario, de acuerdo con la norma jurídica aplicable; o, expresada de otra manera, a cada parte le corresponde la carga de probar los hechos que sirven de presupuesto a la norma que consagra el efecto jurídico perseguido por ella, cualquiera que sea su posición procesal”* (Hernando Devis Echandía, “Teoría General de la Prueba Judicial”, apud Luiz Eduardo Boaventura Pacífico, “O Ônus da Prova no Direito Processual Civil”, Ed. RT, 2000, nota 159, p. 128). A repartição do ônus da prova deriva, em última análise, do efeito jurídico que cada parte pretende obter de determinados fatos. Cada litigante tem o encargo de provar os fatos dos quais depende a incidência da norma que quer ver aplicada (Rui Manuel de Freitas Rangel, “O Ônus da Prova no Processo Civil”, Ed. Almedina, 2000, p. 146). E a boa doutrina salientava que tal modelo de distribuição dos ônus probatórios não afrontava o disposto nos arts. 333 e seguintes do C.P.C. de 1.973 (cf., Pacífico, ob. cit., p. 130), visto que tais dispositivos consagravam regras gerais, que deveriam admitir as exceções decorrentes da norma substancial cuja aplicação algum dos litigantes reclama (cf. Amaral Santos, ob. cit., p. 38). Ressalte-se que tal entendimento também deve ser mantido à luz do Código de Processo Civil de 2015.

Então, o corréu deveria provar a juridicidade desse segundo empréstimo impugnado (cf. dados a fls. 73 e seguintes). Todavia, ele não se desincumbiu desse ônus. Isso porque, com a sua resposta, limitou-se a insistir na juridicidade da pactuação via mobile, sem anexar qualquer prova da contratação, ainda que em formato eletrônico. Vale lembrar que, na inicial, o autor alegou que permitiu o acesso de terceiros ao seu aplicativo

do banco réu apenas por ocasião do primeiro empréstimo fraudulento, realizado em setembro de 2022. Ora, isso não basta a autorizar novo empréstimo meses depois do acesso inicial concedido pelo autor. O fato é que não foi colacionado aos autos um único documento que tenha sido assinado pelo correntista, nem sequer em formato digital. O corréu nada trouxe aos autos. Não foram apresentados sequer eventual assinatura por meio de biometria, selfie ou mesmo indicação de número IP e geolocalização ou gravação telefônica.

Nesse contexto não há prova de que o autor contratou o segundo empréstimo celebrado em dezembro de 2022 e discriminado a fls. 73, que deve, assim, ser declarado inexistente, não podendo subsistir os descontos a ele relacionados.

Vale, nesse ponto, notar que os descontos referentes a esse segundo empréstimo devem ser compensados na dívida relacionada ao primeiro empréstimo, celebrado em setembro de 2022, que subsiste, consoante acima explicitado.

No mais, verifico que há dano moral indenizável, já que, apesar da incúria do autor no primeiro empréstimo, que deve honrar, ele foi surpreendido com novo mútuo, agora realizado sem sua autorização em dezembro de 2022, o que gera direito à reparação do prejuízo moral daí decorrente.

O dano moral está inequivocamente configurado. Os eventos narrados na exordial configuram situação que refoge daquilo que razoavelmente pode ser admitido, conclusão, aliás, que decorre das máximas da experiência, fruto da observação do que ordinariamente acontece (art. 375 do C.P.C.). Anote-se que, de forma injustificada, o autor vivenciou angústia e preocupação com a magnitude da nova obrigação assumida em seu nome. E mais, ele foi obrigado a ajuizar demanda para devolução do numerário que foi debitado, sem causa jurídica válida, a fim de cessar o desfalque indevido em seu patrimônio, em virtude da contratação de novo empréstimo a sua revelia.

Além disso, na espécie, vale lembrar que a indisponibilidade de qualquer numerário acarreta situação aflitiva a qualquer indivíduo e é ainda mais gravosa no caso presente, já que o autor é beneficiário da previdência e de baixo poder aquisitivo, tanto que litigando sob o benefício da gratuidade, tendo, assim, presumivelmente renda comprometida com gastos

ordinários de subsistência. E mais, na espécie, o autor já assumira obrigação que não queria em virtude de golpe de terceiro na contratação do primeiro empréstimo fraudulento. Trata-se de situação que desborda do âmbito de meros aborrecimentos do cotidiano e causa sim sofrimento espiritual. E deve prevalecer na espécie a função punitiva que a indenização também deve ter.

Assim, sendo esses os contornos da controvérsia, o réu tem sim o dever de indenizar os danos por ele ocasionados, já que, em relação ao segundo mútuo, não ocorreu qualquer das hipóteses previstas no § 3º, do art. 14, da Lei 8.078/90 e a procedência do pleito indenizatório era mesmo de rigor. Não se cogita de culpa exclusiva de terceiro, já que se os sistemas de segurança do corréu fossem eficazes, o novo empréstimo em questão não poderia ter sido contratado sem a anuência do autor.

Em resumo, a análise dos autos permite a conclusão segura de que o corréu Banco Bradesco deve ser condenado a ressarcir os **danos morais sofridos pelo autor em virtude da contratação do segundo empréstimo em dezembro de 2022**, já que o sistema por ele utilizado é falho e permite a prática de ilícitos, o que atrai a incidência do art. 14, § 1º, da Lei 8.078/90. Nesse ponto, relembre-se ainda que se tem entendido ser objetiva a responsabilidade da instituição financeira pela segurança dos serviços prestados, decorrente do risco da atividade bancária e da relação de consumo existente com os clientes (CC, art. 927, parágrafo único, e CDC, art. 14), mesmo que se possa considerar hipótese de fortuito interno, conforme o entendimento consagrado na Súmula 479/STJ, verbis: “*As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias*”.

Não se pode perder de vista, além do mais, que hoje em dia a preocupação primordial dos que se ocupam da responsabilidade civil é a da proteção da pessoa do lesado. É por causa disso que deve preponderar o enfoque do risco profissional como princípio informador do dever de reparação. E, principalmente, no âmbito das atividades profissionais lucrativas, toda e qualquer pessoa tem o dever geral de se conduzir de modo a não causar prejuízo a outrem (cf. Paulo de Tarso Vieira Sanseverino, “Responsabilidade Civil no Código de Defesa do Consumidor e Defesa do Fornecedor”, Ed. Saraiva, p. 202). O fornecedor está sujeito objetivamente (cf. JTJ 203/95, 2ª Câmara de Direito Privado, Rel. Des. Vasconcellos Pereira; TJSP, Ap.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Cível 70.286-4, 6ª Câmara de Direito Privado, Rel. Des. Antonio Carlos Marcato, apud Rui Stoco, “Tratado de Responsabilidade Civil”, Ed. RT 5ª ed., 2001, p. 345) às consequências advindas do risco de sua atividade profissional, até independentemente de culpa, desde que estabelecido o nexo de causalidade e não configurada excludente ou dirimente. E é exatamente o caso dos autos.

Cabe lembrar que o réu também deve zelar para que sua atividade não sirva de veículo para a eclosão de múltiplos danos. Se ele lucra e ganha dinheiro com sua atividade, nada mais justo do que se lhe imponha o dever de usar da diligência necessária no momento da celebração e da execução do contrato ou do pré-contrato. E isso não foi observado na espécie.

Assim, a instituição financeira ré deve mesmo ressarcir os danos morais, os quais, como aqui exposto, restaram inequivocamente configurados. Nesse ponto, é necessário tecer algumas considerações quanto ao valor da indenização do dano moral.

Anote-se que o montante da indenização de dano moral deve ser suficiente para que sejam atendidos ambos os aspectos da reparação, o compensatório e o punitivo (Delfim Maya de Lucena, “Danos não Patrimoniais”, Ed. Almedina, 1985, p. 63; Caio Mário da Silva Pereira, “Responsabilidade Civil”, Forense Ed., 1989, p. 67; Sérgio Severo, “Os Danos Extrapatrimoniais”, Ed. Saraiva, 1996, p. 191). É certo, também, que o incidente narrado na inicial acarretou perturbação passageira, que não configura situação passível de indenização em valor mais elevado, o qual acabaria por desvirtuar as finalidades da indenização, transformando o infortúnio em fonte de lucro. Nem se pode olvidar que qualquer fixação excessiva gera enriquecimento indevido do ofendido (STJ Rec. Esp. [AM, 4ª T., Rel. Min. Barros Monteiro, DJU 24.5.04, p. 283), o que não pode ser admitido.

Assentadas tais premissas, entendo que foi razoável a fixação da indenização no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), patamar consentâneo com o usualmente arbitrado por esta Câmara em casos análogos, que atende ambas as finalidades da indenização e observa os limites objetivos da presente demanda, já que, na inicial, o autor pleiteia exatamente tal montante de indenização. Cabe, porém, observar, à luz da responsabilidade ora imposta, que se trata de condenação



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

solidária.

De resto, alterada a sentença, é necessária a redistribuição dos encargos de sucumbência. É caso de sucumbência recíproca ente o autor e o corréu Banco Bradesco. Em consequência, cada um arcará com metade das custas e despesas processuais e com os honorários advocatícios da parte contrária arbitrados, com fundamento no art. 85, § 2º, do C.P.C., em 10% do valor da condenação, mantida, porém, a ressalva quanto ao disposto no art. 98, §3º, do C.P.C. (cf. fls. 112/113).

Fica, no mais, mantida a r. sentença, inclusive por seus próprios fundamentos.

Pelo exposto, dou provimento em parte ao apelo.

Campos Mello
Desembargador Relator