



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000297779**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1009270-41.2024.8.26.0438, da Comarca de Penápolis, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelada ILZA BARBOSA DOS SANTOS (JUSTIÇA GRATUITA).

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 21ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores PAULO ALCIDES (Presidente sem voto), FÁBIO PODESTÁ E ADEMIR BENEDITO.

São Paulo, 1º de abril de 2026.

**DÉCIO RODRIGUES**  
**Relator(a)**  
Assinatura Eletrônica



**VOTO Nº 29815**

**APELAÇÃO Nº: 1009270-41.2024.8.26.0438**

**COMARCA: PENÁPOLIS**

**APELANTE: BANCO BRADESCO S.A**

**APELADA: ILZA BARBOSA DOS SANTOS**

APELAÇÃO. Sentença de parcial procedência de Ação Declaratória de Inexistência de Débito c.c Pedido de Tutela Antecipada, Repetição do Indébito e Indenização por Danos Morais envolvendo fraude bancária pela não realização de negócios jurídicos com o apelado. Sentença confirmada por seus próprios fundamentos, nos termos do art. 252 do Regimento Interno deste E. Tribunal de Justiça. Recurso improvido.

Cuida-se de apelação respondida e bem processada por meio da qual quer ver, a parte apelante, reformada a r. sentença de parcial procedência de Ação

Declaratória de Inexistência de Débito c.c Pedido de Tutela Antecipada, Repetição do Indébito e Indenização por Danos Morais envolvendo fraude bancária pela não realização de negócios jurídicos com o apelado.

Pretende, a parte apelante, em apertada síntese, a reforma da r. sentença “in totum”, com contrarrazões pela manutenção da sentença.

### **É o relatório.**

As alegações em sede de preliminar pelo apelante confundem-se com o **meritum causae** e em sede deste serão analisadas.

O apelo não comporta provimento.

Invoca-se o disposto no **art. 252 do Regimento Interno desta E. Corte** que dispõe:

**“Nos recursos em geral, o relator poderá limitar-se a ratificar os fundamentos da decisão recorrida, quando, suficientemente motivada, houver de mantê-la.”**

Nesta Seção de Direito Privado, o dispositivo regimental tem sido largamente utilizado por suas Câmaras, seja para evitar inútil repetição, seja para cumprir o

princípio constitucional da razoável duração dos processos. Anote-se, dentre tantos outros: **Apelações 99406023739-8, 99402069946-8 (1ª Câmara); AI 99010153930-6 (1ª Câmara); Apelações 99405106096-7, 99404069012-1 (2ª Câmara); Apelação 99010031478-5 (3ª Câmara); Apelação 994050097355-6 (5ª Câmara); Apelação 99401017050-8 (6ª Câmara); Apelação 99109079089-9 (11ª Câmara); Apelação 99010237099-2 (13ª Câmara); AI 99010032298-2 (15ª Câmara); Apelação 99109084177-9 (17ª Câmara); Apelação 99100021389-1 (23ª Câmara); Apelação 99207038448-6 (28ª Câmara).**

O C. STJ tem prestigiado este entendimento quando predominantemente reconhece a viabilidade de o órgão julgador adotar ou ratificar o juízo de valor firmado na sentença, inclusive transcrevendo-a no acórdão, sem que tal medida encerre omissão ou ausência de fundamentação no decisum (**REsp 662.272-RS, 2ª Turma; REsp 641.963-ES, 2ª Turma; REsp 592.092-AL, 2ª Turma; REsp 265.534-DF, 4ª Turma; AgInt no AREsp n. 1.467.013/RS, Relator Min. Marco Aurélio Bellizze; AgInt no REsp n. 1.982.498/MA, Relator Min. Raul Araújo; AgInt no REsp n. 1.904.217/RS, Relator Min. Marco Buzzi; AgInt no AREsp n. 1.801.597/GO, Relator Min. Moura Ribeiro**).

**AINDA, O TEMA 1306 DO SISTEMA DE RECURSOS REPETITIVOS DO E. STJ PERMITE A UTILIZAÇÃO DA FUNDAMENTAÇÃO “PER RELATIONEM” COMO “HIC ET NUNC”.**

Transcrevem-se, por oportuno, os seguintes fragmentos da r. sentença recorrida:

...Trata-se de Ação Declaratória de Inexistência de Débito c.c Pedido de Tutela Antecipada, Repetição do Indébito e Indenização por Danos Morais proposta por Ilza Barbosa dos Santos em face de Banco Bradesco S/A.

Em síntese, alega que é correntista da instituição ré e foi vítima de golpe perpetrado por estelionatários que se passaram por funcionários do banco. Sustenta que, em 08 de maio de 2024, recebeu ligação de pessoa que se identificou como funcionário do banco, informando sobre suposta transação PIX não autorizada e solicitando procedimento para cancelamento. Após seguir as orientações, descobriu que havia autorizado transferência PIX de R\$ 9.710,78 para as Casas Bahia, além de contratação de empréstimo pessoal no valor de R\$ 7.791,22. Relata ainda que foram identificadas 28 transferências PIX não autorizadas para

pessoa desconhecida (Tatiane da Conceição Magalhães) desde fevereiro de 2024, totalizando R\$ 12.395,00. Pleiteia a declaração de nulidade do empréstimo, devolução dos valores transferidos indevidamente, repetição do indébito das parcelas descontadas e indenização por danos morais no valor de R\$ 20.000,00.

À causa, requer o valor de R\$ 40.051,78 (fl. 30).

Juntou documentos, mormente boletins de ocorrência (fls. 36/39).

Às fls. 58, a inicial foi recebida, deferida a gratuidade e indeferida a tutela antecipada.

Irresignada, a autora agravou, sendo o recurso provido às fls. 67/81 para ordenar a suspensão dos descontos referentes ao contrato nº 500583122, tal como requerido na inicial.

Às fls. 88/96, o réu apresentou contestação sustentando a ausência de interesse processual e negando responsabilidade pelos fatos narrados. Alega que as transações foram realizadas mediante uso de senha pessoal e chave de segurança/token, inexistindo fragilidades no sistema

que permitam acesso sem senha. Argumenta que se trata de engenharia social em que a autora forneceu acesso ao aplicativo e senhas aos golpistas. Impugna a existência de danos e requer a improcedência total dos pedidos.

Às fls. 143/145, a autora apresentou réplica reiterando os argumentos iniciais e impugnando as alegações defensivas.

### **É O RELATÓRIO.**

### **FUNDAMENTO E DECIDO.**

Procedo ao julgamento antecipado do mérito, tendo em vista que as questões submetidas à apreciação jurisdicional dependem exclusivamente de prova documental, revelando-se desnecessária a produção de outras provas em audiência, nos termos do art. 355, I, do Código de Processo Civil.

Inicialmente, a preliminar de ausência de interesse processual arguida pelo réu não prospera. A autora demonstra adequação entre a situação de direito material alegada e o provimento jurisdicional pleiteado, além da necessidade de intervenção judicial para resolução do conflito. A relação entre a utilidade e adequação do provimento

postulado resta evidenciada pela narrativa da situação fática controversa envolvendo operações bancárias não reconhecidas pela correntista. Considerando tais colocações, afasto a preliminar de ausência de interesse processual.

Superada a questão, passo à análise do mérito.

### **O pedido é parcialmente procedente.**

O caso dos autos envolve operações bancárias contestadas pela autora, consistentes em transferências PIX bem como contratação de empréstimo pessoal supostamente realizadas por terceiros mediante fraude. Nesse quadro, a controvérsia central reside na determinação da responsabilidade pela segurança das transações eletrônicas realizadas através do sistema bancário.

A inversão do ônus da prova se justifica no presente caso, considerando-se a aplicação do Código de Defesa do Consumidor às relações entre instituições financeiras e seus clientes, conforme pacificado pela Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça. A autora, pessoa idosa de 69 anos com limitado conhecimento técnico, enquadra-se na hipótese de hipossuficiência técnica para produção da prova, especialmente no que tange aos aspectos de segurança dos sistemas

eletrônicos bancários.

A análise do padrão de movimentação bancária da autora (fls. 40/54) revela significativa alteração no comportamento transacional a partir de fevereiro de 2024.

As múltiplas transferências PIX para destinatário desconhecido (Tatiane da Conceição Magalhães), em valores e frequência incompatíveis com o histórico da correntista, constituem forte indício de irregularidade nas operações.

Particularmente relevante é a concentração temporal das operações mais vultosas em 08 de maio de 2024, quando ocorreram simultaneamente a contratação do empréstimo pessoal (R\$ 7.791,22 – fl. 49) e a transferência PIX para as Casas Bahia (R\$ 9.710,78 – fl. 49), circunstância que reforça a versão da autora sobre o golpe aplicado mediante contato telefônico.

Em tal cenário, o banco réu não demonstrou ter implementado mecanismos eficazes de detecção de fraude que pudessem identificar o padrão atípico de movimentação, considerando especialmente o perfil conservador da correntista e os valores significativamente superiores às suas movimentações habituais. Embora alegue

que as transações foram realizadas mediante uso de senha e chave de segurança, não trouxe aos autos documentação suficiente para comprovar a regularidade das operações. A mera referência a "LOG" interno, limitando-se a afirmar que a contratação foi realizada via aplicativo móvel, sem sua efetiva juntada aos autos de forma detalhada e tecnicamente esclarecedora, não se mostra suficiente para afastar a responsabilidade da instituição financeira. Destaque-se, ainda, que, apesar da verossímil alegação de poderia haver o acesso à conta bancária da autora por terceiros, não se demonstrou o histórico, com a indicação precisa dos dispositivos habilitados e utilizados para as transações.

No que pertine à responsabilidade das instituições financeiras por operações fraudulentas realizadas em contas de seus clientes, com olhos voltados ao disposto no artigo 4º, inciso I - inserido no capítulo dedicado à política nacional de relações de consumo e que reconhece, expressamente, a vulnerabilidade (hipossuficiência econômica) do consumidor -, ao disposto no artigo 6º, incisos VI e VIII - inserido no capítulo referente aos direitos básicos do consumidor e que preveem, respectivamente, a possibilidade de se efetivar "a inversão do ônus da prova, a critério do juiz, quando for verossímil a alegação ou quando for ele

hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiência" e a "efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos" sofridos pelo consumidor - e ao disposto no artigo 14, "caput" - inserido na seção referente à responsabilidade pelo fato do produto e do serviço e que disciplina a responsabilização do fornecedor de serviços, "independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos" -, todos do Código de Defesa do Consumidor, percebe-se quão desfocadas da realidade vêm se apresentar as assertivas veiculadas pelo réu em sua contestação.

Caberia ao réu o ônus de provar a ocorrência de qualquer fato impeditivo, constitutivo ou extintivo do direito material daquele, na forma do artigo 373, inciso II, do Código de Processo Civil c/c artigo 6º, incisos VIII, do Código de Defesa do Consumidor.

Nessa disposição de ideias, o fornecedor de serviços bancários responde pelos danos causados por defeitos na prestação do serviço, incluindo falhas de segurança que permitam acesso não autorizado às contas dos consumidores. Sobre o tema, o repositório jurisprudencial tem

decidido:

Negando a correntista ter realizado o saque em sua conta bancária, cabe ao depositário prová-lo, não podendo escusar-se em face do sistema que ele mesmo estabeleceu, assumindo, desta forma, o risco decorrente de sua aplicação prática. Se o banco não tem como provar ter o correntista realizado o saque, não há de restar prejudicado o cliente que apenas aderiu ao sistema bancário. (STJ - RESP 417835 - in Revista "Panorama da Justiça", n. 36, página 18).

Partindo-se da premissa de que, em face "do novo Código de Defesa do Consumidor, a responsabilidade dos bancos, como prestadores de serviços é objetiva" ("Responsabilidade Civil", Carlos Roberto Gonçalves, editora Saraiva, 7ª edição, 2002, página 349).

No caso concreto, trata-se de fato incontroverso que o autor foi vítima de um golpe, aplicado por terceira pessoa, estelionatária e desconhecida. Confrontando os argumentos das partes, infere-se que as requeridas não se desincumbiram do ônus probatório que lhes competia. Tendo o autor negado categoricamente ter realizado as transações e apresentado boletim de ocorrência registrando o crime de estelionato, cumpria à parte ré demonstrar que as transações

foram legítimas e autorizadas pelo titular do cartão, nos termos do art. 373, II, do CPC, c/c art. 6º, VIII, do CDC.

Sobreleva, por oportuno, acrescentar que a Súmula 479 do STJ é cristalina ao estabelecer 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". Trata-se de riscos inerentes à atividade desenvolvida, não se configurando como excludente de responsabilidade.

Nesse jogo de interlocuções, a contratação do empréstimo pessoal deve ser declarada nula por ter sido realizada mediante fraude, sem a efetiva manifestação de vontade da autora uma vez que o artigo 166, inciso II, do Código Civil estabelece que é nulo o negócio jurídico quando for ilícito o seu objeto, o que se verifica na contratação realizada mediante fraude e sem o consentimento da titular da conta.

No que pertine à repetição do indébito, a autora faz jus à devolução simples dos valores indevidamente descontados a título de parcelas do empréstimo fraudulento.

O Superior Tribunal de Justiça, ao interpretar referido dispositivo, pacificou entendimento no

sentido de que a repetição em dobro depende da comprovação da má-fé do fornecedor, sendo devida, na ausência desta, apenas a restituição simples do valor indevidamente pago.

No caso concreto, conquanto configurada a falha na prestação de serviços bancários e o consequente dever de restituição, não restou demonstrada a má-fé da instituição financeira, mas sim falha sistêmica que possibilitou a atuação de terceiros estelionatários. Assim, mostra-se adequada a restituição simples, sob pena de se aplicar indevidamente sanção de caráter punitivo.

Conforme demonstrado nos autos, foram descontados da conta da autora valores referentes às parcelas do empréstimo, juros de mora, encargos e IOF, totalizando R\$ 2.868,61 até a data da propositura da ação.

Quanto aos danos materiais restaram comprovados através dos extratos bancários que demonstram as transferências não autorizadas e os descontos das parcelas do empréstimo fraudulento. O valor total das transferências PIX não reconhecidas pela autora soma R\$ 22.105,78, sendo que R\$ 14.314,56 correspondem a recursos próprios da autora, devendo ser restituídos pela instituição financeira.

Quanto aos danos morais, restaram

configurados pela angústia, preocupação e transtornos experimentados pela autora, pessoa idosa que teve sua segurança financeira violada e passou a enfrentar dificuldades econômicas em razão dos descontos indevidos em seu benefício previdenciário. A situação de vulnerabilidade da autora, beneficiária de pensão por morte do INSS, agrava a repercussão dos danos sofridos, considerando-se que os descontos comprometeriam sua subsistência digna.

Nesse trilha, a conduta do réu veio de atingir a dignidade pessoal do autor no mercado de consumo realidade alçada à condição jurídica de fundamento republicando, como previsto no artigo 1º, inciso III, da atual Constituição Federal. Neste sentido:

Tudo aquilo que molesta a alma humana, ferindo-lhe gravemente os valores fundamentais inerentes à sua personalidade ou reconhecidos pela sociedade em que está integrado, qualifica-se, em linha de princípio, como dano moral. (Yussef Said Cahali, “Dano Moral”, editora RT, 1999, 2ª edição, página 20). Humberto Theodoro Júnior (“Dano Moral”, editora Juarez de Oliveira, 2ª edição, 1999, página 02) ensina que:

" De maneira mais ampla, pode-se

afirmar que são danos morais os ocorridos na esfera da subjetividade, ou no plano valorativo da pessoa na sociedade, alcançando os aspectos mais íntimos da personalidade humana ("o da intimidade e da consideração pessoal"), ou o da própria valoração da pessoa no meio em que vive e atua ("o da reputação ou da consideração social").

Assim, à título de reparação do dano moral, levando-se em consideração o binômio “possibilitar ao lesado uma satisfação compensatória” e “exercer função de desestímulo a novas práticas lesivas” (Regina Beatriz Tavares da Silva, “Novo Código Civil Questões controvertidas”, obra coletiva coordenada por Mário Luiz Delgado e outro, editora Método, 1ª edição, 2003, no artigo “Critérios de Fixação da Indenização do Dano Moral”, página 257 e seguintes), além da “extensão do dano”, na dicção do artigo 944, “caput”, do novo Código Civil, e da capacidade econômica das partes litigantes, fixo o valor da reparação por danos morais em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), montante que se mostra adequado e proporcional ao dano experimentado.

Diante do exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos formulados por Ilza Barbosa dos Santos em face do Banco Bradesco S.A., com fundamento no artigo 487, inciso I, do Código de Processo

Civil, para:

a) DECLARAR a nulidade do contrato de empréstimo pessoal nº500583122, celebrado em 08/05/2024, determinando a cessação imediata de todos os descontos relacionados a este contrato;

b) CONDENAR o réu ao pagamento de indenização por danos materiais no valor de R\$ 14.314,56 (catorze mil, trezentos e catorze reais e cinquenta e seis centavos);

c) CONDENAR o réu ao pagamento da repetição do indébito no valor de R\$ 2.868,61 (dois mil oitocentos e sessenta e oito reais e sessenta e um centavos) acrescido dos valores eventualmente descontados após a propositura da ação até a efetiva cessação dos descontos;

d) CONDENAR o réu ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais);

A correção monetária e os juros de mora terão incidência nos termos do art. 389 e do art. 406, ambos do Código Civil, com a observância das alterações efetivadas pela Lei nº 14.905/2024, da seguinte forma: i) até o dia 29/08/2024

(dia anterior à entrada em vigor da Lei nº 14.905/2024), a correção monetária será feita com base na Tabela Prática do E. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo e os juros de mora serão de 1% ao mês; ii) a partir do dia 30/08/2024 (início da vigência da Lei nº 14.905/2024), o índice a ser utilizado será: a) o IPCA-IBGE, quando incidir apenas correção monetária; b) a taxa SELIC, deduzida do IPCA-IBGE, quando incidir apenas juros de mora; c) a taxa SELIC, quando incidir conjuntamente correção monetária e juros de mora.

CONDENO ainda o réu ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, que fixo em 10% sobre o valor da condenação, nos termos do artigo 85, §2º, do Código de Processo Civil...

E a r. sentença não comporta reparos.

**Humberto Theodoro Júnior** leciona que: *“No processo civil, onde quase sempre predomina o princípio dispositivo, que entrega a sorte da causa à diligência ou interesse da parte, assume especial relevância a questão pertinente ao ônus da prova. Esse ônus consiste na conduta processual exigida da parte para que a verdade dos fatos por ela arrolados seja admitida pelo juiz. Não há um dever de provar, nem à parte contrária assiste o direito de exigir a*

*prova do adversário. Há um simples ônus, de modo que o litigante assume o risco de perder a causa se não provar os fatos alegados e do qual depende a existência do direito subjetivo que pretende resguardar através da tutela jurisdicional. Isto porque, segundo a máxima antiga, fato alegado e não provado é o mesmo que fato inexistente”.*  
**(Humberto Theodoro Júnior, Curso de Direito Processual Civil, p. 421, 18ª edição).**

O Código de Processo Civil, atento ao princípio dispositivo, dividiu o ônus da prova entre os litigantes, estabelecendo que ao autor incumbe o ônus de provar o fato constitutivo do seu direito e, ao réu, o de provar o fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do autor.

Foi o que ocorreu. Nada trouxe, a parte apelante, aos autos, capaz de ilidir o quanto decidido em primeiro grau.

Desta forma, imperiosa a manutenção da r. sentença recorrida, ratificando-a nos termos do art. 252 do Regimento Interno desta E. Corte.

Por fim, tendo em vista o trabalho adicional desenvolvido em decorrência da interposição do recurso de apelação, impõe-se a majoração dos honorários



advocatícios fixados na r. sentença de 10% (dez por cento) para 20% (vinte por cento), com fundamento no artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil.

Pelo exposto, pelo meu voto, é negado provimento ao recurso.

**DÉCIO RODRIGUES**  
**Relator**