



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000100410

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1009938-14.2024.8.26.0114, da Comarca de Campinas, em que é apelante FRANCISCA DAS CHAGAS DO NASCIMENTO (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados BANCO BRADESCO S/A e IARA KARINE BATISTA VIEIRA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 24ª 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 SALLES VIEIRA (Presidente) E CLAUDIA CARNEIRO CALBUCCI RENAUX.

São Paulo, 18 de fevereiro de 2026.

PEDRO PAULO MAILLET PREUSS

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº: 9857

Apelação nº 1009938-14.2024.8.26.0114

Apelante: Francisca das Chagas do Nascimento

Apelado: Banco Bradesco S.A. e outro

Comarca: São Paulo

APELAÇÃO – Ação declaratória e indenizatória – Empréstimo consignado – Descontos indevidos – Sentença de parcial procedência – Insurgência exclusiva da autora – Fraude bancária – Relação de consumo – Artigo 14, § 3º – Culpa exclusiva do consumidor ou do terceiro – Narrativa da peça vestibular sobre ocorrência de golpe aplicado por terceiro à quem a autora entregou seus documentos e dados – Fatos ocorridos fora do ambiente bancário – Fortuito externo – Inaplicabilidade da Súmula 479, do STJ – Ademais, culpa exclusiva da vítima, que atuou de forma negligente e imprudente – Inexistência de falha na segurança do sistema eletrônico – Precedentes - Danos morais não configurados – Ausência de recurso da parte ré – Proibição da “reformatio in pejus” – Todavia, valores que foram recebidos na conta da terceira e que não podem ser restituídos pela parte autora – Determinação afastada – Recurso parcialmente provido.

Trata-se de apelação contra sentença que JULGOU PARCIALMENTE PROCEDENTE o “*pedido formulado por FRANCISCA DAS CHAGAS DO NASCIMENTO em face de BANCO BRADESCO S.A. e IMPROCEDENTE em face de IARA KARINE BATISTA VIEIRA. Em consequência: I) DECLARO a inexigibilidade do contrato de empréstimo consignado objeto da lide, determinando que o réu BANCO BRADESCO S.A. cesse definitivamente os descontos no benefício previdenciário da autora; II) CONDENO o réu BANCO BRADESCO S.A. a restituir à autora, de forma simples, todos os valores descontados de seu benefício previdenciário em virtude do referido contrato, com correção monetária a contar de cada desembolso e juros de mora a partir da citação; III) CONDENO o réu BANCO BRADESCO S.A. a pagar à autora a quantia de*

R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), a título de indenização por danos morais, com correção monetária a contar desta data e juros de mora a partir da citação; IV) DETERMINO que a autora restitua ao réu BANCO BRADESCO S.A. o valor principal do empréstimo creditado em sua conta corrente (R\$ 14.888,11), com correção monetária a contar da data do crédito (14/04/2021); V) AUTORIZO a compensação entre os valores devidos reciprocamente pela autora e pelo Banco Bradesco S.A., a serem apurados em fase de liquidação de sentença. Diante do desfecho em cognição exauriente, ANTECIPO os efeitos da tutela jurisdicional para determinar a suspensão dos descontos no benefício previdenciário da autora, no prazo de 05 (cinco) dias a contar da intimação desta sentença, sob pena de arbitramento de multa diária.”

Apela a parte autora, requerendo a majoração dos danos morais, sustenta ter sofrido supressão de sua verba alimentar.

Recurso tempestivo, regularmente processado, sem preparo por ser o autor beneficiário da gratuidade da justiça e com resposta.

É o relatório.

Cuida-se de ação declaratória e indenizatória ajuizada pela parte autora sob o argumento de que não contratou empréstimo consignado descontado de seu benefício previdenciário.

A sentença JULGOU PARCIALMENTE PROCEDENTE o “pedido formulado por FRANCISCA DAS CHAGAS DO NASCIMENTO em face de BANCO BRADESCO S.A. e IMPROCEDENTE em face de IARA KARINE BATISTA VIEIRA. Em consequência: I) DECLARO a inexigibilidade do contrato de empréstimo consignado objeto da lide, determinando que o réu BANCO BRADESCO S.A. cesse definitivamente os descontos no benefício previdenciário da autora; II) CONDENO o réu BANCO BRADESCO S.A. a restituir à autora, de forma simples, todos os valores descontados de seu benefício previdenciário em virtude do referido contrato, com correção monetária a contar de cada desembolso e juros de mora a partir da citação; III) CONDENO o réu BANCO BRADESCO S.A. a pagar à autora a quantia de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), a título de

indenização por danos morais, com correção monetária a contar desta data e juros de mora a partir da citação; IV) DETERMINO que a autora restitua ao réu BANCO BRADESCO S.A. o valor principal do empréstimo creditado em sua conta corrente (R\$ 14.888,11), com correção monetária a contar da data do crédito (14/04/2021); V) AUTORIZO a compensação entre os valores devidos reciprocamente pela autora e pelo Banco Bradesco S.A., a serem apurados em fase de liquidação de sentença. Diante do desfecho em cognição exauriente, ANTECIPO os efeitos da tutela jurisdicional para determinar a suspensão dos descontos no benefício previdenciário da autora, no prazo de 05 (cinco) dias a contar da intimação desta sentença, sob pena de arbitramento de multa diária.”

O recurso é exclusivo da autora, cinge-se à majoração da indenização por danos morais e não tem cabimento.

O juízo “a quo” entendeu que diante da ausência de apresentação do contrato ou de qualquer outro documento idôneo que comprove a anuência da autora com a contratação do empréstimo “sub judice”, aliada à sua negativa persistente, leva à conclusão de que o negócio jurídico é inexistente por vício de consentimento e que a falha no dever de segurança do banco é manifesta, pois permitiu que um empréstimo fosse formalizado em nome da consumidora sem as devidas cautelas. Por consequência, os descontos efetuados no benefício previdenciário da autora são indevidos, devendo os valores serem restituídos. E entendeu que a autora sofreu danos de ordem moral.

Pois bem.

O caso era de improcedência integral.

A própria autora admite em sua exordial que entregou seus documentos e dados bancários à terceiro: “*A senhora Iara, citada na agência, foi uma antiga prestadora de serviços que intermediou o pedido de aposentadoria da Autora junto ao INSS no ano de 2019, mas que não fez e nem autorizou a citada senhora ou qualquer outra pessoa a fazer nenhum empréstimo em seu nome.*”

Ademais, se levarmos em conta a narrativa da ré Iara, que inclusive a autora quer o juízo considere para fins de afirmar que não

recebeu valores em sua conta bancária, mister o reconhecer igualmente que a “*A autora presenteava a ré em diversas situações e, em outras, concedia empréstimos a ela (tal relação de proximidade - inclusive o contínuo oferecimento de empréstimos de forma voluntária pela autora – será comprovada testemunhalmente)*” (fls. 97), de modo que é verdade que a autora não recebeu valores em sua conta, mas também entregou seus dados bancários à terceiro ou ainda descuidou de seus dados, sem ingerência do banco.

O caso em tela deve ser regido sob os ditames do Código de Defesa do Consumidor, eis que, ao colocar no mercado de consumo serviço de natureza bancária, nos termos do art. 3º, §2º, da Lei nº 8.078/1990, figura o banco Apelante como fornecedor de produtos e serviços.

Impõe-se a análise do caso no âmbito do microssistema protetivo instituído pela Lei nº 8.078/90, em especial quanto à vulnerabilidade material e a hipossuficiência processual do consumidor (CDC, arts. 4º, I, c.c. 6º, VIII). Dispõe, ainda, a Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça que “*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*”.

Não se olvide que a instituição financeira responde de forma objetiva pelos danos causados aos consumidores no âmbito da prestação de serviço, isentando o consumidor dos riscos e da falta de segurança que legitimamente se espera dos serviços bancários, consoante disposto no art. 14, §1º, do Código de Defesa do Consumidor:

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, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais: I - o modo de seu fornecimento; II - o resultado e os riscos que



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

razoavelmente dele se esperam; III - a época em que foi fornecido” (grifo nosso).

As instituições bancárias possuem responsabilidade objetiva pelos fortuitos internos relativos a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de suas operações bancárias, conforme enuncia a Súmula 479 do STJ:

“Súmula 479: As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.

O fortuito interno está intimamente ligado à atividade desenvolvida e prestada pela instituição financeira, como a contratação, liberação de crédito e utilização de seus sistemas eletrônicos.

No caso específico, a própria narrativa da peça vestibular não deixa margem a tergiversações sobre tratar-se de fraude perpetrada por terceira pessoa chamada Iara, , já que a autora admite que Iara intermediou pedido de aposentadoria da autora junto ao INSS o que implica no fornecimento de dados pessoais e documentos, ou seja, **fora do ambiente bancário, fora do ambiente comercial e fora de qualquer supervisão ou égide do banco requerido.**

Houve desídia do autor, que descuidou de seus dados pessoais e documentos, entregando-os para terceiro.

Tais circunstâncias, de per si, já afastam a possibilidade do estabelecimento bancário vir a responder por fortuitos externos, não se aplicando também à hipótese vertente a Súmula de nº 479 do STJ. Houve um artil, ilaqueação ou circunstâncias que tais, inexoravelmente vinculadas a pessoas incautas, tal como a ora autora. **Não há que se confundir a responsabilidade objetiva com a responsabilidade integral.**

Os contratos foram firmados com o fornecimento de documentos pessoais, imagens e assinaturas fornecidas pelo próprio

autor, não havendo falha na segurança do sistema eletrônico. Os empréstimos também foram concedidos com base no valor da aposentadoria que foi transferida para a conta fraudulenta.

Diante dessas circunstâncias, patente a inexistência de falha na prestação de serviços da ré, o que, por si só é capaz de excluir sua responsabilidade como fornecedora de serviços, nos termos do art. 14, §3º, II, do CDC.

Se não bastasse, aplicável também outra excludente de responsabilidade, a culpa exclusiva da vítima, pois o autor agiu de forma negligente e imprudente.

Nesse sentido é o entendimento do TJSP em casos assemelhados:

DIREITO CIVIL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. 1. Golpe do falso funcionário. Golpe perpetrado por terceiros, obtendo dados sigilosos da própria parte autora e induzindo-a a emitir boletos para suposto pagamento de parcelas de financiamento. 2. Falta de cautela da parte autora. Responsabilidade da parte ré não caracterizada (CDC, art. 14, § 3º, II). Sentença de improcedência mantida. RATIFICAÇÃO DO JULGADO. Hipótese em que a sentença avaliou corretamente os elementos fáticos e jurídicos apresentados pelas partes, dando à causa o justo deslinde necessário. Artigo 252, do Regimento Interno do TJSP. Aplicabilidade. Sentença mantida. RECURSO NÃO PROVIDO.

(Apelação Cível 1014763-10.2022.8.26.0554; Relator (a): Spencer Almeida Ferreira; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santo André - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 12/04/2024; Data de Registro: 12/04/2024) (g.n.)

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E

*MORAIS Sentença de improcedência Recurso da parte autora **Golpe do falso funcionário Golpe perpetrado por terceiros, obtendo dados sigilosos da própria autora e realizando transferência bancária em seu nome - Falta de cautela da autora -Responsabilidade da ré não caracterizada (CDC, art. 14, § 3º, II) Ratificação do julgado - RECURSO NÃO PROVIDO.***

(Apelação Cível 1008019-87.2022.8.26.0266; Relator (a): Ernani Desco Filho; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Itanhaém - 1ª Vara; Data do Julgamento: 27/11/2023; Data de Registro: 27/11/2023) (g.n.)

Apelação e recurso adesivo. Prestação de serviço bancário. Ação declaratória de inexistência de débito. Fraude. Correntista que não atuou com as cautelas necessárias e entregou o cartão a terceiro, permitindo, ainda, que ele tivesse acesso à senha do plástico no conhecido golpe do motoboy. Defeito da prestação do serviço do banco não demonstrado. Inadmissibilidade da inversão do ônus da prova. Danos materiais e morais indevidos. Sentença de parcial procedência reformada. Recurso do réu provido e do autor prejudicado.

(Apelação Cível 1058603-90.2022.8.26.0224; Relator (a): Pedro Kodama; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro de Guarulhos - 10ª Vara Cível; Data do Julgamento: 16/02/2024; Data de Registro: 16/02/2024)

Ação indenizatória – Contrato bancário – Conta corrente – Pedido fundamentado na realização de operações bancárias mediante fraude perpetrada por terceiro - Fraude conhecida como "troca de cartões" – Fornecimento pela autora, mediante logro, de senha do cartão eletrônico e entrega do cartão para terceiros – Fatos que não se deram nas dependências de agência bancária – Ausência de indício de que a fraude se deu por responsabilidade da instituição financeira quando da prestação de serviços – Inaplicabilidade, no específico caso, da hipótese de responsabilização objetiva do banco Ação improcedente - Recurso provido. (Apelação Cível



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

1011440-35.2022.8.26.0606; Relator (a): Miguel Petroni Neto; Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Foro de Suzano - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 09/02/2024; Data de Registro: 09/02/2024)

Assim, a demanda é integralmente improcedente, de todo o modo vale lembrar que ainda que fosse reconhecida a ilegitimidade do empréstimo, o que não é o caso, o pleito indenizatório não teria cabimento, isso porque a parte autora sofreu descontos em valores modestos em seu benefício previdenciário, NÃO havendo, portanto, supressão expressiva de sua verba alimentar. Assim, não é possível presumir que tenha sofrido situação vexatória ou humilhante em razão disso.

Ademais, não há notícia de negativação do nome da parte autora em decorrência destes empréstimos.

Com efeito, eventual falha na prestação de serviços por erro do Banco, sem desdobramentos extras (inscrição em cadastro de inadimplentes, cobrança vexatória etc.), não é apta a despertar dissabores, a ponto de gerar danos morais.

Nesta linha, as realidades descritas não estão presentes na demanda, até porque não se pode dar azo a uma suscetibilidade excessiva.

E também não se justificaria a aplicação da Teoria do Desvio Produtivo, pois não se verificou perda de tempo útil expressivo, tal como ausência no trabalho ou perda de compromisso, na tentativa de solução da questão. Inexiste qualquer documento nesse sentido nos autos.

Todavia, diante da inexistência de recurso da parte ré, deixa-se de julgar improcedente o pedido indenizatório moral em razão da proibição da “reformatio in pejus”.

De todo o modo, é caso de reformar a sentença para afastar a determinação de restituição de valores que não foram recebidos pela parte autora e sim por terceiro.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Para fins de prequestionamento, enfatiza-se que toda matéria devolvida no apelo se encontra prequestionada, com a ressalva de que o juiz não está obrigado a mencionar expressamente todos os pontos suscitados pelas partes, tampouco a citar as normas aventadas, bastando que o recurso tenha sido fundamentadamente apreciado.

Ante o exposto, **DÁ-SE PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso para afastar a determinação de restituição de valores pela parte autora, mantida, no mais, a r. sentença.

Pedro Paulo Maillet Preuss – relator