



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000297759**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1011242-39.2024.8.26.0020, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelado BANCO BRADESCO S/A, é apelada/apelante NEUSA SANTOS CAGNE (JUSTIÇA GRATUITA).

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da Núcleo 4.0-T. IV (DP2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso do autor, prejudicado o do réu. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ACHILE ALESINA (Presidente sem voto), LÉA DUARTE E ROSANA SANTISO.

São Paulo, 1º de abril de 2026.

**DIMITRIOS ZARVOS VARELLIS**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**VOTO Nº 876**

**APELAÇÃO CÍVEL Nº: 1011242-39.2024.8.26.0020**

**COMARCA: SÃO PAULO (FORO REGIONAL NOSSA SENHORA DO Ó)**

**APELANTE(S)/APELADO(S): BANCO BRADESCO S/A e NEUSA SANTOS CAGNE**

**JUIZ (A) SENTENCIANTE: ANA HELENA CARDOSO COUTINHO CRONEMBERGER**

DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. RECURSO ADESIVO. CONTRATO BANCÁRIO. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. INTERLOCUTOR QUE SE PASSA POR FUNCIONÁRIO DO BANCO. FORNECIMENTO, PELA AUTORA, DE DADOS CONFIDENCIAIS. APELAÇÃO DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA IMPROVIDA. RECURSO ADESIVO DA AUTORA PARCIALMENTE PROVIDO.

I. CASO EM EXAME:

1. A autora alega ter sido vítima de golpe ao fornecer dados confidenciais ao fraudador, acreditando tratar-se de representante legal do banco. Atribuiu a fraude à falha de segurança do réu ao não verificar que as transações eram incompatíveis com o seu perfil de consumidora.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. As questões em discussão consistem em analisar: (i) a restituição dos valores pagos pela autora em decorrência do saque fraudulento e (ii) a análise da existência de danos morais e possibilidade de repetição do indébito.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. O réu não impugnou a declaração de inexigibilidade do débito, limitando-se a contestar a restituição dos valores, que se refere apenas ao saque fraudulento, não ao empréstimo cancelado.

4. Comprovação de pagamento da fatura do cartão de crédito, por meio do qual foi realizado o saque fraudulento. Restituição cabível.

5. Uma vez definitivamente reconhecida a inexigibilidade dos débitos, é caso de repetição em dobro dos valores desembolsados pela requerente, a título: a) de pagamento do cartão de crédito; e b) de parcelas relativas ao empréstimo.

6. Há dano moral indenizável. Valor da indenização fixado em R\$ 5.000,00, quantia que atende aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade e cumpre as funções



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

compensatória e pedagógica da indenização.

IV. DISPOSITIVO

7. Apelação do réu improvida. Recurso adesivo da autora parcialmente provido.

Vistos.

Por meio da r. sentença de fls. 271/276, relatório ora adotado, assim foi julgada a presente ação, *in verbis*:

*“Em razão do exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE a ação para:*

*a.) declarar a nulidade e inexigibilidade de todas as transações bancárias impugnadas na inicial, sendo inexigíveis os débitos delas decorrentes, bem como os valores decorrentes de encargos e outras taxas decorrentes da falta de pagamento ou atraso no pagamento respectivo, devendo às partes retornarem ao status quo ante;*

*c.) condenar o réu a pagar à parte autora a quantia de R\$ 7.207,80, com correção monetária desde a data do desembolso pela Tabela do TJSP e com juros de 1% (um por cento) ao mês, a contar da data da citação, conforme arts. 405 e 406 do Código Civil, combinados com o art. 161, § 1º, do Código Tributário Nacional;*

*Fica ressalvado à parte ré o direito de regresso contra os terceiros beneficiados pelo valor do empréstimo.*

*Em razão do princípio da causalidade, condeno a requerida ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios, que fixo em 10% sobre o valor da condenação”.*

O réu apela objetivando a integral reforma da sentença sustentando, em resumo: a) impossibilidade de restituição de valores à autora, sob pena de resultar em enriquecimento ilícito uma vez que *“os valores transferidos pelos golpistas não pertenciam à Apelada, mas sim ao próprio Banco Apelante, que os creditou na conta da autora unicamente em decorrência da contratação do mútuo, que, ao final, foi corretamente declarado nulo pelo juízo a quo”*; b) a repetição de indébito deve ser analisada à luz da culpa exclusiva da autora ou, ao

menos, de sua culpa concorrente (fls. 359/365).

A autora, de forma adesiva, busca a reforma parcial da sentença sustentando, em resumo: a) existência de danos morais; b) necessidade de restituição em dobro dos valores descontados indevidamente; c) incidência de correção monetária desde o desembolso, referente aos danos materiais, e desde o arbitramento, no caso de indenização por danos morais; d) incidência de juros de mora desde a citação, no caso de indenização por danos materiais, e desde o evento danoso, no caso de indenização por danos morais; e) não aplicação da Súmula 385, do Superior Tribunal de Justiça; f) necessidade de cancelamento de qualquer apontamento negativo de seus dados pessoais; g) necessidade de condenação do réu ao pagamento das verbas de sucumbência (388/415).

Recursos regularmente processados, com contrarrazões (fls. 371/387 e 419/430).

**É o relatório.**

**Fundamento e decido.**

Uma vez preenchidos os respectivos pressupostos de admissibilidade, ficam recebidas as apelações interpostas.

Em sua inicial, relata a autora, aposentada, ter sido vítima do “golpe da falsa central telefônica” em 10/04/2024. Afirma que, ao receber diversas ligações que aparentavam ser do Banco Bradesco, um golpista teria se passado por funcionário informando sobre uma falsa compra suspeita e, mediante manipulação psicológica, levou-a a acessar o aplicativo do banco e fornecer dados sigilosos. A partir disso, foram realizadas transações fraudulentas em sua conta, incluindo um saque no cartão de crédito no valor de R\$ 7.207,80 e um empréstimo pessoal de R\$ 6.511,00, posteriormente cancelado, mas ainda com parcelas debitadas. Sustenta ter tentado cancelar as operações ligando para a central do banco e, posteriormente, dirigindo-se pessoalmente à agência, munida do Boletim de Ocorrência, porém, sem êxito. Conclui ter sofrido danos materiais e morais, ressaltando a responsabilidade do banco réu pelo ocorrido, que não teria adotado medidas de segurança capazes de detectar transações atípicas e incompatíveis com o seu perfil financeiro, deixando de verificar a autenticidade das operações.

Extrai-se das razões recursais apresentadas pelo réu que ele não impugna a declaração de inexigibilidade do débito, limitando-se a contestar a determinação de restituição dos valores. Assim, a nulidade das transações realizadas pelos fraudadores encontra-se preclusa, não sendo mais passível de debate.

Portanto, a controvérsia recursal devolvida a este Tribunal pelo réu restringe-se exclusivamente à condenação a ele imposta quanto à devolução das quantias à parte autora.

Afirma o réu que *“a r. sentença merece reforma no que tange à condenação do Banco Apelante à restituição da quantia de R\$ 7.207,80 à Apelada. Conforme se demonstrará, tal condenação, na prática, resulta no enriquecimento ilícito da autora, uma vez que os valores em questão nunca integraram seu patrimônio. A própria petição inicial narra que a fraude se materializou na contratação de um empréstimo, cujos valores foram subsequentemente transferidos por terceiros fraudadores. A documentação acostada à contestação, como o extrato bancário, evidencia que no dia 10/04/2024, ingressou na conta da Apelada um crédito no valor de R\$ 6.511,00, sob a rubrica "EMPREST PESSOAL 8640191" e que “as transferências e pagamentos fraudulentos, que a sentença determinou a restituição, foram realizados utilizando exatamente esses recursos, provenientes do empréstimo fraudulento. Ou seja, os valores transferidos pelos golpistas não pertenciam à Apelada, mas sim ao próprio Banco Apelante, que os creditou na conta da autora unicamente em decorrência da contratação do mútuo, que, ao final, foi corretamente declarado nulo pelo juízo a quo. A r. sentença, ao declarar a nulidade do contrato de empréstimo, estabeleceu que as partes devem retornar ao status quo ante. O retorno ao estado anterior significa, precisamente, anular os efeitos do negócio jurídico fraudulento. Se o empréstimo é nulo, o crédito dele decorrente também o é. Assim, a Apelada não pode ser considerada "dona" de um dinheiro que só ingressou em sua conta por força de um ato nulo. Condenar o Banco Apelante a "restituir" à Apelada um valor que apenas transitou por sua conta, originado de um capital fornecido pelo próprio banco, cria uma situação de manifesto enriquecimento sem causa, vedado pelo nosso ordenamento jurídico no art. 884 do Código Civil. A Apelada estaria, ao final, recebendo um valor que nunca*

*foi seu e pelo qual não sofreu desfalque patrimonial. O prejuízo material foi, em última análise, suportado exclusivamente pela instituição financeira, que arcou com o valor do empréstimo concedido mediante fraude. Dessa forma, a única medida cabível e coerente com a declaração de nulidade do empréstimo é o cancelamento de qualquer débito a ele relacionado, o que já foi determinado. Contudo, a condenação à devolução de valores que nunca integraram o patrimônio da Apelada deve ser afastada, sob pena de chancelar o seu enriquecimento ilícito e impor ao Banco Apelante uma dupla penalidade” (fls. 361/362).*

Sem razão, contudo, o réu apelante.

Conforme narrado na inicial, as operações realizadas de forma fraudulenta consistiram em um saque no cartão de crédito, no valor de R\$ 7.207,80 —posteriormente quitado, conforme comprovantes de fls. 98/99 —e em um empréstimo pessoal de R\$ 6.826,34, o qual foi devidamente cancelado, conforme demonstram os documentos de fls. 104 e 106/107.

Dessa forma, os danos materiais suportados pela autora restringem-se ao valor efetivamente pago referente ao saque realizado, de forma fraudulenta, por meio do cartão de crédito.

Conforme se verifica do documento de fls. 216, aliado ao extrato de fls. 212, o valor do empréstimo chegou a ser creditado na conta bancária da autora, porém foi cancelado e estornado no mesmo dia pelo réu, retornando integralmente ao banco apelante.

O réu, contudo, confunde esse empréstimo — que foi cancelado — com o saque realizado mediante cartão de crédito. A determinação de restituição limita-se exclusivamente ao valor referente ao saque fraudulento, que foi efetivamente pago pela autora por meio de sua conta mantida na Caixa Econômica Federal, conforme comprova o documento de fls. 98/99.

Ressalte-se que a alegação da autora de que o saque indevido foi efetuado com cartão de crédito administrado pelo banco réu não foi objeto de impugnação específica, tornando-se fato incontroverso.

Nesse contexto, está consolidado nos autos que houve um saque fraudulento, realizado com o cartão de crédito emitido pelo réu, cujo valor foi suportado integralmente pela autora.

Assim, a ordem de restituição refere-se apenas ao pagamento do saque indevido — e não ao valor do empréstimo estornado — razão pela qual o recurso do réu não merece provimento.

Quanto ao recurso da autora, a matéria devolvida a este Tribunal abrange a análise da existência de danos morais e da possibilidade de repetição do indébito.

Inicialmente, cumpre observar que o réu não se insurgiu contra a declaração de inexigibilidade dos débitos, operando-se o trânsito em julgado em relação a este capítulo específico da sentença recorrida.

Uma vez definitivamente reconhecida a inexigibilidade dos débitos, é caso de repetição em dobro dos valores desembolsados pela requerente, a título: a) de pagamento do cartão de crédito; e b) de parcelas relativas ao empréstimo.

O artigo 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor, dispõe que “*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.*”.

Ainda que a instituição financeira sustente a ausência de má-fé, a jurisprudência consolidada do Colendo Superior Tribunal de Justiça é pacífica no sentido de que a devolução em dobro prescinde da análise do elemento subjetivo. O EAREsp 676.608/RS firmou o entendimento de que basta a violação da boa-fé objetiva para ensejar a restituição dobrada, com modulação de efeitos, *in verbis*:

*“Primeira tese: A restituição em dobro do indébito (parágrafo único do artigo 42 do CDC) independe da natureza do elemento volitivo do fornecedor que realizou a cobrança indevida, revelando-se cabível quando a referida cobrança consubstanciar conduta contrária à boa-fé objetiva.”.*

e

*“Modulação dos efeitos: Modulam-se os efeitos da presente decisão - somente com relação à primeira tese - para que o entendimento aqui fixado quanto à restituição em dobro do indébito seja aplicado apenas a partir da publicação do presente acórdão. A modulação incide unicamente em relação às*

*cobranças indevidas em contratos de consumo que não envolvam prestação de serviços públicos pelo Estado ou por concessionárias, as quais apenas serão atingidas pelo novo entendimento quando pagas após a data da publicação do acórdão.”.*

O referido entendimento aplica-se ao presente caso, uma vez que aquele v. Acórdão foi publicado no dia 30 de março de 2021, os valores foram debitados pela autora após esta data, e, ainda, porque o erro cometido violou a boa-fé objetiva e os deveres anexos que dela decorrem, como a transparência e a lealdade.

Os danos morais restaram comprovados.

Os danos morais, na definição do saudoso Professor Carlos Alberto Bittar, *“se traduzem em turbações de ânimo, em reações desagradáveis, desconfortáveis, ou constrangedoras, ou outras desse nível, produzidas na esfera do lesado”* (in *Reparação Civil por Danos Morais*, 2ª Ed., São Paulo, Revista dos Tribunais, 1993, n.5, p.31, op. cit. in *Dano Moral*, Humberto Theodoro Júnior, 4ª Ed., Editora Juarez de Oliveira, 2001, p.2.) [g.n.].

Não há dúvida de que a autora sofreu este tipo de dano em virtude de contratação de empréstimo e saque em cartão de crédito em sua conta junto ao réu, independentemente de produção de qualquer prova da existência de prejuízos, por se tratar de dano moral *in re ipsa*. Os descontos indevidos em conta bancária, sem autorização do consumidor, configuram dano moral indenizável, nos termos do art. 54-G, incisos I a III, do CDC, pela violação à boa-fé objetiva e pelo desvio do tempo produtivo da consumidora.

O valor da indenização por danos morais deve ser fixado em R\$ 5.000,00, razoável e proporcional ao evento e suas consequências em relação à consumidora. A pretensão deduzida na inicial, a saber, R\$ 20.000,00 é desproporcional e acarretaria enriquecimento ilícito à requerente, caso acolhida.

A quantia arbitrada será atualizada a partir da publicação do acórdão (Súmula 362 do Superior Tribunal de Justiça), observando o disposto nos artigos 389, parágrafo único (*“Não cumprida a obrigação, responde o devedor por perdas e danos, mais juros, atualização monetária e honorários de advogado. Parágrafo único. Na hipótese de o índice de atualização monetária não*

*ter sido convencionado ou não estar previsto em lei específica, será aplicada a variação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), apurado e divulgado pela Fundação Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), ou do índice que vier a substituí-lo”), e 406 (“Quando não forem convencionados, ou quando o forem sem taxa estipulada, ou quando provierem de determinação da lei, os juros serão fixados de acordo com a taxa legal. § 1º A taxa legal corresponderá à taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (Selic), deduzido o índice de atualização monetária de que trata o parágrafo único do art. 389 deste Código. § 2º A metodologia de cálculo da taxa legal e sua forma de aplicação serão definidas pelo Conselho Monetário Nacional e divulgadas pelo Banco Central do Brasil. § 3º Caso a taxa legal apresente resultado negativo, este será considerado igual a 0 (zero) para efeito de cálculo dos juros no período de referência”) do Código Civil.*

Os juros de mora incidirão desde o primeiro dos descontos (seja do pagamento do cartão ou das parcelas do empréstimo), adotando-se a taxa SELIC, “deduzido o índice de atualização monetária de que trata o parágrafo único do art. 389” (artigo 406, § 1º, do Código Civil, com redação dada pela Lei nº 14.905/24).

Inexiste interesse recursal da autora quanto à condenação do réu ao pagamento das verbas de sucumbência, uma vez que tal determinação já foi expressamente estabelecida na sentença.

Destarte, o provimento parcial do recurso adesivo da autora e o improvimento da apelação do réu são medidas de rigor.

Em face do decidido, majoro os honorários advocatícios devidos pelo réu para 15% sobre o valor da condenação, considerando o trabalho adicional em grau recursal, nos termos do artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil.

Não há que se falar em fixação de honorários recursais em desfavor da autora de acordo com o entendimento do Superior Tribunal de Justiça no sentido de que “É devida a majoração da verba honorária sucumbencial, na forma do art. 85, § 11, do CPC/2015, quando estiverem presentes os seguintes requisitos, **simultaneamente**: a) decisão recorrida publicada a partir de 18.3.2016,



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*quando entrou em vigor o novo Código de Processo Civil; b) recurso não conhecido integralmente ou desprovido, monocraticamente ou pelo órgão colegiado competente; e c) **condenação em honorários advocatícios desde a origem no feito em que interposto o recurso***” (2ª Seção, AgInt nos EREsp nº 1.539.725/DF, Relator Ministro Antônio Carlos Ferreira, DJe de 19.10.2017).

Por derradeiro, buscando dar efetividade aos princípios da celeridade, economia e razoável duração do processo, e, na tentativa de evitar uma já costumeira oposição indiscriminada de embargos declaratórios (acarretando, eventualmente, a multa prevista no artigo 1.206, § 2º, do CPC), ficam registradas as seguintes observações: (1) quanto ao prequestionamento, têm-se por expressamente ventilados neste grau de jurisdição todos os dispositivos constitucionais e legais citados na apelação e nas contrarrazões, não sendo preciso transcrevê-los um a um, nem mencionar cada artigo por sua identificação numeral; e (2) a função do julgador é decidir a lide e apontar direta e objetivamente os fundamentos que, para tal, lhe foram suficientes, não havendo necessidade de apreciar todos os argumentos deduzidos pelas partes, ao contrário do que sucede com os peritos judiciais, que respondem individualmente aos quesitos ofertados nos autos. Sobre o tema, conferir na jurisprudência: STF, 1ª Turma, Emb. Decl. no Ag.Reg. no Recurso Extraordinário com Agravo nº 739.369/SC, rel. min. Luiz Fux, j. 5/11/2013; STF, 2ª Turma, Ag. Reg. no Recurso Extraordinário nº 724.151/MS, rel. min. Cármen Lúcia, j. 15/10/2013; STJ, 2ª Turma, AgRg no Agravo em Recurso Especial nº 383.837/RS, rel. min. Humberto Martins, j. 17/10/2013; e STJ, 3ª Turma, AgRg no Agravo em Recurso Especial nº 354.527/RJ, rel. min. Sidnei Beneti, j. 22/10/2013.

Ante o exposto, voto por **negar provimento à apelação do réu e por dar provimento parcial ao recurso adesivo da autora.**

***DIMITRIOS ZARVOS VARELLIS***

***Relator***