



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000105413**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1011913-16.2023.8.26.0564, da Comarca de São Bernardo do Campo, em que é apelante/apelada EVA RITA ROSALEM DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado/apelante BANCO BRADESCO S/A.

**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 ao recurso da apelante Eva Rita Rosalem da Silva, deprovido o do Banco Bradesco S.A. V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores MATHEUS FONTES (Presidente) E CAMPOS MELLO.

São Paulo, 19 de fevereiro de 2026.

**MARIO SERGIO LEITE**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Processo nº 1011913-16.2023.8.26.0564

Apelante/Apelado: Eva Rita Rosalem da Silva

Apelado/Apelante: BANCO BRADESCO S.A.

Origem: 5ª Vara Cível da Comarca de São Bernardo do Campo – SP

Juiz: Carlo Mazza Britto Melfi

**Voto nº 1.211**

APELAÇÃO CÍVEL. Responsabilidade civil. Empréstimo consignado. Fraude bancária. Descontos indevidos em benefício previdenciário. Ausência de comprovação da contratação. Instituição financeira que não se desincumbe do ônus probatório. Inversão do ônus da prova. Código de defesa do consumidor. Responsabilidade objetiva. Súmula 479 do STJ. Transferência de valores para conta de terceiro comprovada. Fraude configurada. Inexistência de relação jurídica declarada. Danos morais devidos. Desconto indevido em benefício previdenciário caracteriza dano moral in re ipsa. Valor fixado em R\$ 5.000,00. Observância dos princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Apelação da apelante provida. Apelação do banco desprovida. Sucumbência integral do banco.

Vistos.

Cuida-se de sentença proferida pelo MM. Juízo da 5ª Vara Cível da Comarca de São Bernardo do Campo, nos autos da ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenização por danos morais ajuizada por Eva Rita Rosalem da Silva em face de BANCO BRADESCO S.A. A r. sentença julgou parcialmente procedentes os pedidos iniciais para declarar a inexistência de relação jurídica e a inexigibilidade do débito relativo ao empréstimo consignado no valor de R\$ 47.000,00 e) condenar o réu à devolução do valor de R\$ 1.390,00 descontado da conta da autora, com correção monetária desde o desembolso e juros de mora desde a citação. A r. sentença, contudo, julgou improcedente o pedido de indenização por danos morais.

Apela Eva Rita Rosalem da Silva, alegando que a r. sentença merece reforma quanto ao pedido de indenização por danos morais. Sustenta que foi vítima de fraude perpetrada por terceiros com a falha do sistema de segurança do banco apelado. Aduz que os descontos indevidos em seu benefício previdenciário causaram-lhe não apenas prejuízo material, mas também abalo moral significativo, consistente em angústia, preocupação e desgaste emocional ao verificar a redução de sua renda mensal. Argumenta que o dano moral em casos de fraude bancária com desconto em benefício previdenciário é presumido (*in re ipsa*), conforme jurisprudência consolidada do Superior Tribunal de Justiça e deste E. Tribunal. Ressalta que o valor de R\$ 1.390,00 descontado representa parcela significativa de sua aposentadoria, comprometendo sua subsistência. Pugna pelo provimento do recurso para condenar o apelado ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 15.000,00.

Apela o BANCO BRADESCO S.A. às fls. 452/463, sustentando que a contratação do empréstimo foi efetivada via "Mobile Bank", mediante o uso de credenciais sigilosas da própria autora. Afirma que realizou minuciosa inspeção do alegado e restou confirmada a regularidade da contratação impugnada pela requerente. Argumenta que o serviço operacional do banco não apresentou defeitos, pois o ambiente digital armazena chaves criptográficas de todas as operações, que não podem ser copiadas em processo de clonagem ou por hackers. Sustenta que tais mecanismos de controle e autenticação garantem que somente quem possuía acesso às credenciais da autora conseguiria realizar as operações questionadas. Aduz que, caso as operações não tivessem sido efetivadas pela requerente, por certo ocorreram por terceiro ao qual a autora disponibilizou, indevidamente, suas credenciais. Pugna pelo provimento do recurso para reformar integralmente a r. sentença, julgando improcedentes os pedidos iniciais.

Apresentou contrarrazões Eva Rita Rosalem da Silva, refutando os argumentos do banco apelante. Reitera que não realizou as operações questionadas e que o banco não juntou aos autos qualquer contrato com assinatura válida, limitando-se a alegar genericamente a regularidade da contratação. Sustenta que foi vítima de



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

fraude decorrente da falha no sistema de segurança da instituição financeira. Invoca a Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça, que estabelece a responsabilidade objetiva das instituições financeiras por fraudes praticadas por terceiros. Requer o desprovimento do recurso do banco, com a majoração da condenação em honorários advocatícios.

Apresentou contrarrazões o BANCO BRADESCO S.A., impugnando a apelação da autora. Sustenta a ausência de comprovação de dano moral indenizável, argumentando que eventual desconto em conta bancária, quando prontamente solucionado, não configura dano moral, mas mero aborrecimento cotidiano. Defende que a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça tem relativizado a presunção de dano moral em casos de fraude bancária, exigindo a comprovação de circunstâncias agravantes. Argumenta que o banco agiu com diligência ao suspender os descontos após a concessão da tutela de urgência. Pugna pelo desprovimento do recurso da autora, mantendo-se a r. sentença quanto à improcedência do pedido de danos morais.

É o relatório. Fundamento e decido.

Inicialmente, conheço de ambos os recursos, porquanto presentes os pressupostos de admissibilidade.

Primeiramente, cumpre analisar a apelação interposta pelo BANCO BRADESCO S.A.

O banco apelante sustenta a regularidade da contratação do empréstimo consignado, alegando que a operação foi realizada via "Mobile Bank" mediante o uso de credenciais sigilosas da apelante, e que seu sistema de segurança é robusto, com chaves criptográficas que impedem fraudes.

Contudo, tais argumentos não merecem prosperar.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Oportuno consignar que a presente demanda cuida de relação de consumo, nos termos dos artigos 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor, uma vez que as instituições financeiras amoldam-se ao conceito de fornecedoras, e a apelante ao de consumidor final do bem ou serviço, o que autoriza a incidência das regras consumeristas. Trata-se, aliás, de matéria pacífica no Superior Tribunal de Justiça, que editou o Enunciado 297 para se integrar à sua Súmula, nos seguintes termos: "O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras". Também o Supremo Tribunal Federal, ao julgar a ADIN 2591/DF, referendou tal entendimento e pronunciou que "as instituições financeiras estão, todas elas, alcançadas pela incidência das normas veiculadas pelo Código de Defesa do Consumidor".

Assim, em relação aos fatos técnicos, relativos aos serviços bancários, defiro a inversão do ônus probatório em favor da apelante, com fulcro no artigo 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor, dada sua hipossuficiência técnica acerca do serviço oferecido, inviabilidade de produção de prova negativa e, ainda, pela possibilidade do banco réu produzir prova dos fatos desconstitutivos do direito da requerente.

A apelante desconhece a pactuação da operação de empréstimo consignado no valor de R\$ 47.000,00, com consignação das parcelas relativas a débito de seu benefício previdenciário, realizado em setembro de 2022.

O banco não apresentou nos autos qualquer documento hábil a demonstrar que a operação foi de fato contratada pela própria requerente, ônus que lhe incumbia. O instrumento juntado pelo banco às fls. 400/410 indica genericamente que o contrato estaria "assinado eletronicamente no dia 12/09/2022 por meio do MOBILE BANK PF", sem qualquer assinatura da requerente, física ou digital, ou mesmo reconhecimento facial.

A constatação da legitimidade de assinatura eletrônica é feita por meio



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

de registro numérico e indicação de protocolo de internet do consumidor, de forma a permitir conferência e auditoria. Porém, na presente hipótese, não há qualquer registro ou mesmo indicação de protocolo, indicando-se genericamente a existência de assinatura.

Assim, por absoluta falta de prova em sentido contrário, depreende-se que a apelante não pactuou o negócio jurídico objeto da ação.

Há de ser reconhecida, portanto, a manutenção da sentença quanto à declaração de inexistência de relação jurídica entre as partes e nulidade do contrato de empréstimo consignado no valor de R\$ 47.000,00.

Observa-se, *in casu*, que os dados da requerente foram utilizados por terceiro com o escopo de firmar o contrato questionado, sendo certo que o banco não foi diligente na averiguação da autenticidade da documentação apresentada, ônus que lhe cabia enquanto prestador de serviços. E, diante dos serviços mal prestados, deverá ressarcir a apelante quanto aos danos experimentados, nos termos do artigo 14 do CDC.

Com efeito, ainda que a apelante tenha sido vítima de golpe de terceiros, tratando-se de relação consumerista, o entendimento jurisprudencial é no sentido de que os bancos respondem pelas operações indevidas ocorridas com seus clientes. Tal situação é caracterizada como defeito no serviço e a instituição financeira responsabiliza-se de forma objetiva pelos riscos de sua atividade. Nesta senda, manifestou-se o Superior Tribunal de Justiça: "*As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.*" (Enunciado 479 de sua Súmula).

Passo à análise da apelação interposta por Eva Rita Rosalem da Silva.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

A apelante apela insurgindo-se contra a improcedência do pedido de indenização por danos morais, sustentando que os descontos indevidos em seu benefício previdenciário lhe causaram abalo moral significativo.

Com razão a apelante.

No mais, não há dúvida de que se deduz dano moral da contratação indevida de empréstimo consignado, sobremaneira pelo dissabor experimentado pela apelante, ao se ver compelida a buscar a solução da situação, tudo por conta da vulnerabilidade do sistema bancário mantido pelo requerido, que possibilita a realização de empréstimos sem a efetiva autorização do interessado.

Nesse sentido, temos os seguintes julgados deste E. Tribunal de Justiça:

*“Apelação Cível. Ação declaratória c/c indenizatória. Sentença de procedência. Recurso da instituição financeira. Alegação de legitimidade da contratação. Não acolhimento. Do acervo fático-processual, inclusive a perícia realizada, extrai-se a ocorrência de fraude contratual, da qual resultaram descontos indevidos nos benefícios previdenciários da parte autora, o que configura má-fé. A inexistência da contratação enseja o cancelamento dos débitos, com o dever de restituir em dobro os valores indevidamente cobrados, evidenciada a ausência de boa-fé da requerida, observada a modulação temporal estabelecida pela jurisprudência do C. STJ (EAREsp 676.608/RS). Fica, contudo, permitida a compensação de valores, tudo a ser devidamente apurado em fase de liquidação. Reforma da r. sentença neste capítulo, inclusive para que os juros de mora incidam desde o evento danoso, nos termos da Súmula 54, do*

*STJ. O desconto indevido de verba de natureza alimentar é situação que configura o dano moral. Majoração do valor da indenização para o patamar de R\$ 10.000,00, com base nos princípios da proporcionalidade e da razoabilidade. Recursos providos em parte.”. (TJSP; Apelação Cível 1000798-18.2022.8.26.0698; Relator (a): Roberto Mac Cracken; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro de Pirangi - Vara Única; Data do Julgamento: 19/11/2025; Data de Registro: 19/11/2025)*

*"RECURSOS DE APELAÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA C/C OBRIGAÇÃO DE FAZER E REPARAÇÃO DE DANOS MATERIAIS E MORAIS. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. INCONFORMISMO DAS PARTES. ADVOCACIA PREDATÓRIA NÃO CARACTERIZADA. LEGITIMIDADE PASSIVA DO BANCO CONFIGURADA. TEORIA DA ASSERÇÃO. AUTORA QUE IMPUGNOU A ASSINATURA APOSTA NO CONTRATO DE EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. ÔNUS DO RÉU PROVAR A VERACIDADE DA ASSINATURA (TEMA 1.061/STJ). PROVA PERICIAL NÃO PRODUZIDA. CONTRATO NULO E OBRIGAÇÃO INEXIGÍVEL. RESTITUIÇÃO DE VALORES QUE SE IMPÕE. DEVOLUÇÃO DE VALORES EM DOBRO, A PARTIR DE 30/03/2021. DANOS MORAIS CONFIGURADOS, DIANTE DOS DESCONTOS INDEVIDOS NO BENEFÍCIO PREVIDENCIÁRIO. "QUANTUM" INDENIZATÓRIO FIXADO EM R\$5.000,00 MANTIDO. JUROS DE MORA. INCIDÊNCIA DESDE O EVENTO DANOSO. SÚMULA 54 DO C. STJ. SENTENÇA MANTIDA. RECURSOS DESPROVIDOS.”.*

*(TJSP; Apelação Cível 1006159-39.2024.8.26.0506; Relator*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

(a): Júlio César Franco; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ribeirão Preto - 9ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/12/2025; Data de Registro: 12/12/2025).

Caracterizado o dano moral, há de ser fixado valor consentâneo com a gravidade da lesão, observadas posição familiar, cultural, política, social e econômico-financeira do ofendido e as condições econômicas e o grau de culpa do lesante, de modo que, com a indenização, se consiga trazer uma satisfação para o ofendido, sem configurar enriquecimento sem causa, e, ainda, uma sanção para o ofensor.

Considerando-se a gravidade do ato ilícito; considerando-se que o réu não comprovou que a pactuação do contrato questionado tenha se dado pela apelante; considerando-se que houve efetivo desconto na conta da apelante no valor de R\$ 1.390,00; e considerando-se o caráter pedagógico de que também deve se revestir a indenização por danos morais, mostra-se adequado o importe total de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), suficiente para amenizar o sofrimento por que passou a apelante e dissuadir a instituição de igual e novo atentado.

Por fim, considero suficientemente apreciada a questão posta a julgamento, até porque o julgador não está obrigado a rebater individualmente os argumentos das partes, mas somente expor os seus, de modo a justificar a decisão tomada, atendendo, assim, ao requisito insculpido no artigo 93, IX, da Constituição Federal, e na ordem legal vigente. Ainda, em atenção ao disposto no art. 489, § 1º, inciso IV, do Código de Processo Civil, registre-se que os demais argumentos apontados pelas partes não são capazes de infirmar a conclusão acima. Para viabilizar eventual interposição de recursos aos Tribunais Superiores, considera-se prequestionada toda a matéria discutida nos autos, sendo dispensável a indicação expressa e individualizada dos dispositivos legais.

Ante o exposto, DOU PROVIMENTO INTEGRAL à apelação



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

interposta por Eva Rita Rosalem da Silva e NEGÓ PROVIMENTO à apelação interposta por BANCO BRADESCO S.A., para reformar parcialmente a r. sentença de primeira instância e, mantendo os demais termos da decisão recorrida, CONDENAR o banco apelado ao pagamento de indenização por danos morais à autora apelante no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), com correção monetária pelos índices do E. TJ de SP a partir desta data, em conformidade com a Súmula 362 do Superior Tribunal de Justiça, e acrescida de juros de mora de 1% ao mês a partir da citação.

Em razão da sucumbência integral do BANCO BRADESCO S.A., condeno-o ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios da patrona da autora apelante, os quais fixo em 15% (quinze por cento) do valor da condenação, nos termos do art. 85, § 2º, e § 11, do Código de Processo Civil.

**MARIO SERGIO LEITE**

**Relator**