



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000121738

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1013174-33.2022.8.26.0020, da Comarca de São Paulo, em que é apelante EVELYN PEREIRA DE ARAUJO, é apelado 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 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 sem voto), JOÃO CARLOS CALMON RIBEIRO E JÚLIO CÉSAR FRANCO.

São Paulo, 23 de fevereiro de 2026.

NUNCIO THEOPHILO NETO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



VOTO Nº 29648

Apelação Cível Processo nº **1013174-33.2022.8.26.0020**

Relator: **NUNCIO THEOPHILO NETO**

Órgão Julgador: **22ª Câmara de Direito Privado**

Apelante: Evelyn Pereira de Araujo

Apelado: Banco Bradesco S/A

Origem: 7ª Vara Cível do Foro Regional de Nossa Senhora do Ó

Juiz de 1ª Instância: Rodrigo de Oliveira Carvalho

Direito do Consumidor. Apelação. Indenização por danos morais. Recurso parcialmente provido.

I. Caso em Exame

1. Recurso de apelação interposto pela autora contra sentença que julgou parcialmente procedente a ação declaratória de inexigibilidade de débito e pedido de indenização por danos materiais e morais. A autora alega falha na prestação de serviços bancários após furto de celular, resultando em transações fraudulentas e descumprimento de ordem judicial.

II. Questão em Discussão 2. A questão em discussão consiste em determinar a responsabilidade do banco por falha de segurança e a necessidade de indenização por danos morais, considerando o abalo emocional e os transtornos sofridos pela autora.

III. Razões de Decidir 3. A sentença reconheceu a falha de segurança e o fortuito interno, mas afastou a indenização por danos morais. Os transtornos ultrapassaram o mero aborrecimento, caracterizando abalo a ensejar justa reparação. 4. O valor pleiteado de R\$ 10.000,00 foi considerado excessivo, sendo arbitrado em R\$ 5.000,00, mais razoável e proporcional, conforme precedentes da Câmara.

IV. Dispositivo e Tese 5. Dá-se parcial provimento ao recurso da autora para condenar o requerido ao pagamento de R\$ 5.000,00 a título de reparação por abalo moral, bem como a arcar com a integralidade dos ônus de sucumbência. Tese de julgamento: 1. A responsabilidade objetiva do banco decorre do risco da atividade e da falha de segurança. 2. A indenização por danos morais deve ser proporcional ao dano e à finalidade sancionatória.

Legislação Citada:

Código de Defesa do Consumidor, art. 14.

Código Civil, arts. 368, 369, 389, parágrafo único, e 406.

Código de Processo Civil, arts. 82, §2º e §11, 85, §2º.

Jurisprudência Citada:

TJSP, Apelação Cível 1080629-66.2022.8.26.0100, Rel. Júlio César Franco, 22ª Câmara de Direito Privado, j. 08/08/2024.

TJSP, Apelação Cível 1012630-57.2023.8.26.0037, Rel. Roberto Mac Cracken, 22ª Câmara de Direito Privado, j. 27/03/2024.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Vistos.

Adotado o relatório da r. sentença de fls. 236/239, que julgou parcialmente procedente a ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com pedido de indenização por danos materiais e morais, acrescenta-se que, inconformada, a requerida interpôs recurso de apelação às fls. 242/251.

Alega a apelante, em síntese, que: **I)** houve inequívoca falha na prestação dos serviços bancários, pois, após o furto de seu aparelho celular, terceiros realizaram empréstimos e transferências incompatíveis com seu perfil, sem qualquer mecanismo de confirmação ou bloqueio preventivo pela instituição financeira; **II)** ainda que reconhecida na sentença a falha de segurança e o fortuito interno, o magistrado equivocou-se ao afastar a indenização por danos morais, pois os fatos ultrapassam o mero aborrecimento e configuram ofensa a direitos da personalidade; **III)** a autora suportou intenso desgaste emocional, tentou resolver a situação extrajudicialmente sem êxito e ainda sofreu descontos indevidos mesmo após a concessão de tutela de urgência, revelando descumprimento de ordem judicial pela instituição financeira; **IV)** a responsabilização objetiva do banco decorre do risco da atividade, conforme a Súmula 479 do STJ e o entendimento de que transações fraudulentas realizadas por terceiros constituem fortuito interno, impondo o dever de reparar danos materiais e morais, e; **V)** a condenação por danos morais é devida e encontra respaldo em diversos precedentes do Tribunal de Justiça de São Paulo em situações idênticas envolvendo furto de celular, fraudes bancárias e transações fora do perfil do consumidor.

Requer a reforma da r. sentença para julgar procedente o pedido de indenização por danos morais, fixando-se o valor de R\$ 10.000,00, bem como para inverter a sucumbência, condenando a instituição financeira ao pagamento integral das custas e honorários advocatícios, com majoração nos termos dos arts. 82, §2º e §11, e 85 do CPC.

Intimado para as contrarrazões, o requerido quedou-se inerte (fl. 260).

O recurso é tempestivo e o preparo foi devidamente recolhido (fls. 252/253), sendo certo que atende aos pressupostos do art. 1.010 e incisos do CPC.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o necessário a relatar.

A autora ajuizou a presente ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com pedido de indenização por danos material e moral, sob alegação de que é cliente do banco requerido, titular da conta corrente nº 4127-0, e agência nº 3955. Narra que no dia 19/08/2022, por volta das 07h45min, teve seu aparelho de celular furtado enquanto se deslocava para o trabalho, aparelho esse bloqueado por senha. Após tal fato, diz que foram contratados dois empréstimos pessoais, contratos nºs 466081578 e 466135110, nos valores de R\$ 2.300,00 e R\$ 1.900,00, respectivamente, bem como foi feita uma transferência PIX de R\$ 4.100,00, tendo como beneficiário terceiro desconhecido. Informou que lavrou Boletim de Ocorrência perante a Autoridade Policial, bem como solicitou ao banco requerido o bloqueio do acesso aos aplicativos bancários. Afirma que o banco requerido negou o pedido de restituição do valor transferido e cancelamento dos contratos de empréstimo. Pugnou pela concessão de tutela antecipada para que seja suspensa a cobrança dos empréstimos em comento. Ao final, requereu a procedência para que os empréstimos bancários sejam cancelados, que o requerido seja condenado a devolver o valor de R\$ 4.100,00, transferido indevidamente de sua conta bancária, bem como ao pagamento de indenização por dano moral.

A r. sentença julgou a demanda parcialmente procedente, conforme dispositivo:

Por todo o exposto, julgo PARCIALMENTE PROCEDENTE o pedido formulado por EVELYN PEREIRA DE ARAUJO contra BANCO BRADESCO S.A, e o faço para declarar a inexigibilidade dos contratos de empréstimos nºs 466081578 e 466135110, e da transferência pix efetivada no dia 19/08/2022, no valor de R\$ 4.100,00 (fls. 28); bem como para condenar o réu a ressarcir à requerente a importância de R\$ 2.630,77, descontada em razão da contratação dos empréstimos em comento (fls. 227), corrigida monetariamente desde cada desconto e acrescida de juros de mora de 1% ao mês, contados da citação. Confirmo, outrossim, a decisão de fls. 50/51. Considerando que ambas as partes sucumbiram, condeno o réu a pagar 70% das custas processuais e honorários advocatícios que fixo em 10% sobre o valor da condenação. Condeno a autora a pagar 30% das custas processuais e, no tocante à verba honorária, fixo os honorários do advogado da parte ré em 10% do valor atualizado da causa. Considerando o depósito judicial de fls. 44/45, efetivado pela autora, e a condenação imposta ao banco réu, de rigor o reconhecimento do direito à compensação das obrigações em cotejo, nos termos dos artigos 368 e 369, do Código Civil, o que deverá ser apurado em fase de liquidação de sentença. Por derradeiro, JULGO EXTINTO o processo, nos termos do



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil.

Sendo o recurso exclusivo da parte autora e limitado à reparação do abalo moral sustentado por ela, todo o restante foi alcançado pela coisa julgada material, conforme os seus limites objetivos.

A hipótese do caso concreto gerou o abalo moral reclamado pela autora, visto que os transtornos suportados pelo autor que, diante da falta de suporte do réu, teve que suportar alto prejuízo, dedicar seu tempo de vida para tentar solucionar o problema e, para se ver devidamente indenizado, teve que ajuizar a presente demanda, claramente ultrapassaram o mero aborrecimento, caracterizando abalo a ensejar justa reparação.

Entretanto, impõe-se observar critérios de razoabilidade e da proporcionalidade, de modo a arbitrar a indenização de forma moderada.

O valor pleiteado pela autora, R\$ 10.000,00, mostra-se excessivo, daí o arbitramento em R\$ 5.000,00, mais razoável e proporcional, dentro dos parâmetros fixados por esta Câmara, em casos análogos:

*APELAÇÃO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. "GOLPE DA CENTRAL FALSA DE ATENDIMENTO". SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. AUTOR APELA. PAGAMENTOS NO CARTÃO DE CRÉDITO DE VALORES 80 VEZES MAIS ALTOS QUE O PERFIL DE PAGAMENTOS DO CONSUMIDOR. EMPRÉSTIMO E TRANSAÇÕES BANCÁRIAS EM CONTA CORRENTE TODAS NO MESMO DIA, DE FORMA SEQUENCIAL E EM CURTO ESPAÇO DE TEMPO, CONSTITUINDO FORTE INDICATIVO DE FRAUDE. ENUNCIADO Nº 14, TJSP. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. ARTIGO 14, DO CDC. SÚMULA 479 DO C.STJ. DANOS MATERIAIS DEVIDOS E DANOS MORAIS CONFIGURADOS EM RELAÇÃO AO BANCO DO BRASIL. "QUANTUM" FIXADO EM R\$5.000,00. BANCO C6 APENAS RECEPCIONOU AS CONTAS BENEFICIÁRIAS DOS VALORES. NEXO CAUSAL NÃO CONFIGURADO. IMPROCEDÊNCIA DO PEDIDO EM RELAÇÃO AO CORRÉU BANCO C6. SENTENÇA REFORMADA EM PARTE. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP; *Apelação Cível* 1080629-66.2022.8.26.0100; Relator (a): Júlio César Franco; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 21ª Vara Cível; Data do Julgamento: 08/08/2024; Data de Registro: 14/08/2024)*

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE CONTRATO DE EMPRÉSTIMO C/C PEDIDO INDENIZATÓRIO. Sentença de procedência. 1. Autora que alega não ter realizado a contratação de empréstimo seguida de transferência de valores a



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

terceiro. Afirma que foi vítima do Golpe da Central de Atendimento. 2. Falha de segurança. Ônus da prova que cabia banco requerido, que não comprovou a inequívoca segurança relativa às operações financeiras realizadas na conta digital da autora. Artigo 373, II, do CPC. 3. Transações que não se adequam ao perfil da consumidora. Aplicação do Enunciado 14 da Seção de Direito Privado do TJSP e da Súmula 479 do E.STJ, segundo a qual as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos causados aos clientes em decorrência de fraude. 4. Danos morais. Ocorrência. Apesar da lavratura de B.O. e da solicitação de cancelamento da contratação, o banco requerido manteve o empréstimo em vigência. Indenização arbitrada em R\$ 5.000,00. Reforma da r. sentença. Recurso provido. (TJSP; Apelação Cível 1012630-57.2023.8.26.0037; Relator (a): Roberto Mac Cracken; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro de Araraquara - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/03/2024; Data de Registro: 27/03/2024)

Esse valor arbitrado cumpre o duplo propósito da condenação, reparatório e pedagógico, a fim de que episódios assim não ocorram novamente.

Os juros de mora sobre o *quantum* da indenização incidem desde a citação, por se tratar de dano decorrente de relação contratual, aplicando-se o art. 405, do Código Civil, e a correção monetária incide desde o arbitramento, isto é, a publicação deste Acórdão, nos moldes previstos nos arts. 389, parágrafo único e 406 do Código Civil.

Por fim, anota-se que o arbitramento de indenização por dano moral em valor inferior ao pretendido não implica em sucumbência recíproca (Súmula 326 do Col. STJ), diante disso, deve o requerido arcar com a integralidade das custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios devidos aos advogados da autora, que arbitro em 15% do valor da condenação, em observância ao art. 85, §2º, do CPC.

Posto isto, **DÁ-SE PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso da autora para condenar o requerido ao pagamento de R\$ 5.000,00 a título de reparação por abalo moral, bem como a arcar com a integralidade dos ônus de sucumbência, nos termos da fundamentação.

Nuncio Theophilo Neto
Relator