



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

**Registro: 2025.0001279054**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1013414-74.2024.8.26.0562, da Comarca de Santos, em que é apelante BANCO BRADESCO FINANCIAMENTOS S/A, é apelada ZELMA MARIA DA SILVA.

**ACORDAM**, em Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Negaram provimento ao recurso. V. U.", de conformidade com o voto do Relator(a), que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores ACHILE ALESINA (Presidente sem voto), DIMITRIOS ZARVOS VARELLIS E LÉA DUARTE.

São Paulo, Data do Julgamento por Extenso Não informado.

**RICARDO HOFFMANN**

**Relator**

**Assinatura Eletrônica**



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

Apelação Cível nº 1013414-74.2024.8.26.0562

Apelante: Banco Bradesco Financiamentos S/A

Apelado: Zelma Maria da Silva

Comarca: Santos

Juiz(a): Fabio Francisco Taborda

Voto nº 13225

**Ementa:** DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO FRAUDULENTO. RELAÇÃO DE CONSUMO. RESPONSABILIDADE CIVIL OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO E FORTUITO INTERNO. NULIDADE CONTRATUAL. RESTITUIÇÃO EM DOBRO. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. MANUTENÇÃO DO QUANTUM INDENIZATÓRIO. RECURSO DESPROVIDO.

**I. CASO EM EXAME**

1. Trata-se de apelação interposta por instituição financeira contra sentença que julgou procedente ação declaratória cumulada com repetição de indébito e indenização por danos morais, declarando a nulidade de contrato de empréstimo consignado, determinando a cessação dos descontos no benefício previdenciário da autora, condenando o réu à restituição em dobro dos valores indevidamente debitados e ao pagamento de indenização por danos morais fixada em R\$ 5.000,00. Houve ainda fixação de honorários sucumbenciais em 10% do valor da condenação. A sentença ressaltou o direito de compensação para restauração do status quo ante. O réu sustenta, em síntese: (i) legalidade da contratação e da cobrança; (ii) inexistência de danos material e moral; (iii) necessidade de afastamento de custas e honorários com fundamento no princípio da causalidade; e, subsidiariamente, (iv) redução do quantum indenizatório. A autora, em contrarrazões, pugna pelo não recebimento do recurso no efeito suspensivo, pela manutenção integral da sentença e pela condenação da instituição financeira por litigância de má-fé.

**II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO**



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

2. Há três questões principais em discussão: (i) saber se houve contratação válida do empréstimo consignado, a afastar a alegação de fraude; (ii) saber se há responsabilidade civil da instituição financeira, com consequente dever de indenizar, inclusive por danos morais; (iii) saber se é cabível a repetição do indébito em dobro e se o valor arbitrado a título de dano moral deve ser mantido.

**III. RAZÕES DE DECIDIR**

3. Afasta-se a preliminar de litigância de má-fé, pois a mera fragilidade argumentativa não configura dolo processual, conforme interpretação do art. 80 do CPC e precedentes desta Corte.

4. A relação jurídica discutida é de consumo, aplicando-se o Código de Defesa do Consumidor às instituições financeiras, nos termos da Súmula 297 do STJ. Assim, a responsabilidade do fornecedor de serviços é objetiva, nos moldes do art. 14 do CDC.

5. O laudo pericial (fls. 172/198) concluiu pela falsidade das assinaturas apostas no contrato nº 817389152, evidenciando que a autora foi vítima de fraude e que houve falha no sistema de segurança do banco, que permitiu a contratação mediante falsificação.

6. A instituição financeira não comprovou a adoção de mecanismos eficazes de segurança para evitar fraudes desta natureza, de modo que o evento danoso se insere no risco da atividade (fortuito interno), conforme tese fixada no REsp 1.197.929/PR e 1.199.782/PR, julgados sob o rito dos repetitivos (art. 543-C do CPC/73), e segundo a Súmula 479 do STJ.

7. Caracterizada a falha na prestação do serviço, impõe-se a manutenção da declaração de inexistência do contrato e de todos os seus efeitos, bem como da restituição em dobro dos valores descontados, nos termos do art. 42, parágrafo único, do CDC e da orientação firmada no EREsp 1.413.542/RS (Corte Especial).

8. O dano moral é evidente, pois a indevida contratação de empréstimo fraudulento, com descontos realizados diretamente em benefício previdenciário, atinge a esfera personalíssima da consumidora, afetando sua segurança e tranquilidade, sendo desnecessária a prova do prejuízo concreto.

9. O valor arbitrado (R\$ 5.000,00) observa os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, considerando-se o porte



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

econômico do banco e as circunstâncias do caso concreto, não havendo motivos para redução.

10. Mantém-se, ainda, a majoração dos honorários sucumbenciais em grau recursal, nos termos do art. 85, §11, do CPC.

IV. DISPOSITIVO E TESE

11. Recurso desprovido.

Teses de julgamento: "As instituições financeiras respondem objetivamente por fraudes em empréstimos consignados decorrentes de falha no sistema de segurança, por configurar fortuito interno e risco da atividade. Comprovada a falsidade das assinaturas e inexistente contratação válida, impõe-se a declaração de nulidade do contrato e a restituição em dobro dos valores descontados, nos termos do art. 42, parágrafo único, do CDC. A indevida contratação fraudulenta de empréstimo consignado, com descontos em benefício previdenciário, configura dano moral *in re ipsa*. O arbitramento do dano moral deve observar os critérios da proporcionalidade, razoabilidade e caráter pedagógico, sendo adequado o valor fixado em R\$ 5.000,00 no caso concreto".

Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 2º, 3º, 14, 29, 42, parágrafo único; CPC/2015, arts. 80, 85, §11, 489, §1º, IV, 1.025; CC, art. 406, §1º (referido na sentença).

Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula 297; STJ, Súmula 479; STJ, REsp 1.197.929/PR e 1.199.782/PR (Recursos Repetitivos); STJ, EREsp 1.413.542/RS (Corte Especial); STJ, Súmula 362 (atualização de dano moral); STJ, AgInt nos EDcl no REsp 1787184/MG.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto pelo réu em face da r. sentença de fls. 290/297, cujo relatório adoto, com dispositivo assim redigido: "*Ante o exposto, JULGO PROCEDENTE a ação, para: a) declarar nula a relação contratual entre as partes estampada pela CCB nº 817389152; b) determinar ao réu que interrompa os descontos indevidos no benefício previdenciário da autora correspondentes à operação, ratificando a tutela concedida na origem; c) condenar o requerido a restituir, em dobro, à*



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

*requerente, as prestações dela descontadas indevidamente; e d) condenar o réu a pagar à consumidora indenização por danos morais, no valor de R\$ 5.000,00. Fica, porém, ressalvado o direito do réu realizar o abatimento indicado da fundamentação necessário à restauração do status quo ante. A correção monetária, apurada com base nos índices da Tabela de Débitos Judiciais do TJSP, incidirá, quanto à letra “c”, a partir de cada um dos descontos indevidos, e quanto à letra “d” desde a presente data (Súmula nº 362 do STJ). Os juros moratórios, por sua vez, incidentes desde a contratação ilícita (Súmula 54 do STJ)<sup>3</sup>, serão calculados à taxa de 1% ao mês até 28/08/2024, data em que a Lei Federal nº 14.905/2024, responsável pela alteração da redação do artigo 406, §1º, do CC, passou a produzir efeitos. A partir daí, será aplicada a taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (SELIC), deduzido o índice de atualização monetária. Sucumbente, o réu deverá arcar com as custas e despesas processuais, além do pagamento de honorários advocatícios, devidos ao patrono da autora, arbitrados em 10% do valor da condenação”.*

Sustenta a recorrente, em síntese, preliminarmente, pelo recebimento do recurso nos efeitos suspensivo e devolutivo, e, no mérito, pela legalidade da cobrança, pela inexistência de danos moral e material e pela não condenação ao pagamento de custas e honorários, diante do princípio da causalidade, e, subsidiariamente, pela redução do quantum indenizatório.

Contrarrazões do recorrido às fls. 328/365, requerendo, preliminarmente, pela impossibilidade do recebimento do recurso em seu efeito suspensivo e, no mérito, pela total improcedência do recurso, mantendo-se a sentença em seus termos, com a condenação da recorrente por litigância de má-fé.

**É o relatório**

**Fundamento e decido.**

Rejeito a preliminar invocada pela recorrida, pois não há que se falar em litigância de má-fé!

Não se configura explicitamente, a alteração da verdade



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

dos fatos pela recorrente, conforme alegado. Desta forma, o pedido recursal não tem o condão de ensejar indenização nesta orbita, senão vejamos: "DIREITO CIVIL E PROCESSUAL CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. (...) LITIGÂNCIA DE MÁ-FÉ. AFASTADA. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (...) A mera fragilidade da tese defensiva não configura dolo processual, sendo incabível a aplicação de multa por litigância de má-fé (art. 80 do CPC). IV. DISPOSITIVO Recurso parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1004479-31.2024.8.26.0114; Relator (a): Rosana Santiso; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 3); Foro de Campinas - 8ª Vara Cível; Data do Julgamento: 23/10/2025; Data de Registro: 23/10/2025)'.  
No mérito, de início, são controvertidas as questões alusivas à legalidade das cobranças e aos danos morais e materiais.

A instituição financeira é sociedade destinada à prestação de serviços e as relações que mantém com clientes e terceiros regem-se pelo Código de Defesa do Consumidor (STJ, Súmula n. 297; cfr. AgRg. no REsp. n. 493.984-RS, STJ, 3a T., Rel. Min. Antônio de Pádua Ribeiro, j. 3.3.05, in DJU de 18.4.05, p. 305; v. tb. Apel. n. 7.051.889-5, Jacareí, TJSP, 22a Câmara. Dir. Priv., j. 11.4.06; Apel. n. 952.193-1, Mogi Mirim, TJSP, 22a Câmara. Dir. Priv., j. 22.11.05).

A relação estabelecida entre as partes, pois, é de consumo. Como é cediço, consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

Além do conceito previsto no artigo 2º, da Lei 8.078/90, ou seja, do consumidor típico, o Código de Defesa do Consumidor prevê a figura do consumidor por equiparação (artigos 2º, parágrafo único, 17 e 29), quando terceira pessoa é exposta à prática comercial de ser alvo de cobrança de dívidas pela ré (artigos 29 c/c 42 e seguintes, CDC).

Por sua vez, a recorrente caracteriza-se por ser fornecedora, como descrito no artigo 3º, do CDC, uma vez que desenvolve atividades de prestação de serviços, entre outros.



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

A responsabilidade do fornecedor de serviços é objetiva, ou seja, decorre do mero defeito do serviço, independentemente de culpa (CDC, art. 14; cfr. Arruda Alvim, e outros, Código de Defesa do Consumidor comentado, 2a ed., RT, pp. 136/137; Luiz Antônio Rizzatto Nunes, Comentários ao Código de Defesa do Consumidor, Saraiva, 2000, pp. 150 e 184; v. tb. REsp. n. 784.602-RS, STJ, 4a T., Rei. Min. Jorge Scartezzini, j. 12.12.05, in DJU de T.2.06, p. 572).

Essa responsabilidade somente será elidida se "o fornecedor de serviços comprovar que o defeito inexistente ou que, apesar de existir, a culpa é exclusiva do consumidor ou de terceiros (CDC, art. 14, § 3º)" (REsp. n. 601.805- SP, STJ, 4a T., Rei. Min. Jorge Scartezzini, j. 20.10.05, in DJU de 14.11.05, p. 328).

Pois bem, no caso em exame está evidente que a parte recorrida foi vítima de golpe e, ainda, indubitável que houve falha no sistema de segurança bancário, que permitiu que os fraudadores realizassem o empréstimo em nome da parte recorrida mediante falsificação de assinatura.

Nesse caso, não se acautelou o Banco em verificar a autenticidade na contratação pela recorrida, o que era seu dever.

Nessa linha, ainda que não comprovada qualquer participação do Banco na fraude, é certo que não restou caracterizada a culpa exclusiva da vítima ou do terceiro, nem foi afastada a responsabilidade objetiva do recorrente, uma vez que a contratação do empréstimo resultou de falha de segurança e consequente falha de prestação de serviços.

Assim, cabia ao recorrente comprovar, efetivamente, que a recorrida aderiu aos termos do contrato, o que o banco não fez, vez que o contrato de nº 817389152 apresentou assinatura falsificada, conforme laudo pericial de fls. 172/198, o qual atestou, de forma cristalina, que "as assinaturas apostas nos documentos questionados são falsas" (fls. 198).

Não demonstra o recorrente que disponha de sistema de segurança eficaz para coibir golpes deste jaez, de modo que o banco assume o risco da



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

atividade desempenhada.

Trago à colação o entendimento consolidado pelo Colendo Superior Tribunal de Justiça nos Recursos Especiais 1.197.929/PR e 1.199.782/PR, de relatoria do eminente Ministro Luís Felipe Salomão, julgados pela sistemática dos chamados “recursos repetitivos” (nos termos do artigo 543-C do Código de Processo Civil de 1973), cuja tese assim preconiza:

“Para efeitos do art. 543-C do CPC: As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, abertura de conta-corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos -, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno”.

Na mesma linha prescreve a Súmula nº 479 do 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”.

Ressalta-se que é responsabilidade da instituição financeira impedir a contratação fraudulenta de empréstimos, por meio de constante monitoramento, adotando mecanismos de proteção, já que é alvo constante deste tipo de fraude, não podendo alegar desconhecimento ou isentar-se de responsabilidade em face de golpes deste jaez.

Patente, pois, que houve falha de serviço do recorrente, o que concorreu para o desfecho de que trata a demanda, nos termos do artigo 14, §1º, do CDC.

Por esta razão, a manutenção da condenação do banco recorrente ao pagamento de indenização de danos morais é medida que se impõe.

Em relação ao quantum indenizatório, seu arbitramento deve ser feito "com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa, ao nível sócio econômico da parte autor e ao porte econômico da ré, orientando-se o juiz pelos critérios sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência, atento à realidade da vida e às peculiaridades de cada



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

caso."(STJ – Ministro SÁLVIO DE FIGUEIREDO TEIXEIRA, Resp. 248764/MG, 4ª Turma do Superior Tribunal de Justiça, julgado 09/05/2000, DJ 07/8/2000).

Nesse sentido, o valor de R\$ 5.000,00 arbitrado pelo magistrado mostra-se adequado aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, não comportando reforma.

Ademais, em decorrência da verificação de fraude, impõe-se a declaração de inexistência do contrato de empréstimo consignado em comento, com a consequente restituição dos valores dele decorridos cobrados indevidamente, de forma dobrada, nos termos do art. 42, parágrafo único, do Código de Defesa Do Consumidor, que regula 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”.

Trata-se de consequência lógica da decisão da Corte Especial do Superior Tribunal de Justiça, que determinou que "a repetição em dobro, prevista no parágrafo único do art. 42 do CDC, é cabível quando a cobrança indevida consubstanciar conduta contrária à boa-fé objetiva, ou seja, deve ocorrer independentemente da natureza do elemento volitivo" (EREsp n. 1.413.542/RS, relatora Ministra Maria Thereza de Assis Moura, relator para acórdão Ministro Herman Benjamin, Corte Especial, julgado em 21/10/2020, DJe de 30/3/2021).

Por esta razão, mantém-se a r. sentença para condenar o recorrente a restituir, em dobro, as prestações descontadas da recorrida indevidamente.

Por fim, é preciso ressaltar, ainda, nos termos do Enunciado nº 10 da ENFAM, que “A fundamentação sucinta não se confunde com a ausência de fundamentação e não acarreta a nulidade da decisão se forem enfrentadas todas as questões cuja resolução, em tese, influencie a decisão da causa”.

O Enunciado nº 12 do ENFAM também é assente no sentido de que "Não ofende a norma extraível do inciso IV do § 1º do art. 489 do CPC/2015 a decisão que deixar de apreciar questões cujo exame tenha ficado prejudicado em razão da



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

análise anterior de questão subordinante", assim como o Enunciado nº. 13: "O art. 489, § 1º, IV, do CPC/2015 não obriga o juiz a enfrentar os fundamentos jurídicos invocados pela parte, quando já tenham sido enfrentados na formação dos precedentes obrigatórios".

Em suma, o caso é de improvimento do recurso.

Em consequência, majoro os honorários sucumbenciais para 15% sobre o valor da condenação, nos termos do art. 85, §11 do Código de Processo Civil.

Por fim, para viabilizar eventual acesso às vias recursais superiores, considera-se prequestionada toda a matéria suscitada, ainda que não citada, observando-se que i) é pacífico que, em se tratando de prequestionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida; ii) que o art. 1.025, do Código de Processo Civil estabelece que: "Consideram-se incluídos no acórdão os elementos que o embargante suscitou, para fins de pré-questionamento, ainda que os embargos de declaração sejam inadmitidos ou rejeitados" e iii) o entendimento do STJ no sentido de que "não há falar em negativa de prestação jurisdicional ante a análise das questões necessárias à solução da controvérsia, não configurando negativa de prestação jurisdicional a ausência de prequestionamento numérico." (AgInt nos EDcl no REsp 1787184/MG, Rel. Ministro PAULO DE TARSO SANSEVERINO, TERCEIRA TURMA, julgado em 23/08/2021, DJe 26/08/2021).

Diante de todo o exposto, voto por negar provimento ao recurso.

RICARDO HOFFMANN

Juiz Relator