



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000033705**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1013859-34.2024.8.26.0161, da Comarca de Diadema, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelado DOMINGOS FERREIRA ALVES (JUSTIÇA GRATUITA).

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 11ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento parcial ao recurso, nos termos que constarão do acórdão. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CRISTINA DI GIAIMO CABOCLO (Presidente sem voto), WALTER FONSECA E RENATO RANGEL DESINANO.

São Paulo, 30 de janeiro de 2026.

**JOSÉ WILSON GONÇALVES**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



**Apelação nº. 1013859-34.2024.8.26.0161**

Apelante: Banco Bradesco S/A

Apelado: Domingos Ferreira Alves

Origem: Diadema – 2ª Vara Cível

Juiz: André Pasquale Rocco Scavone

**Voto nº. 7.653**

Valor da causa: R\$ 19.733,13

Ajuizamento: 11/10/2024

DECLARATÓRIA NEGATIVA C/C REPETIÇÃO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Sentença de procedência. Recurso do réu. Acolhimento parcial. Operações em desacordo com o perfil do autor e não comprovação de cadastro de celular usado ou de modalidade da operação. Defesa genérica. Preceito declaratório negativo mantido. Danos morais, contudo, não caracterizados, seja por não se tratar de dano presumido, seja por falta de indicação precisa e prova de violação a direitos da personalidade. Ação procedente em parte. RECURSO PROVIDO EM PARTE.

Trata-se de recurso de apelação interposto pelo réu em face da sentença a fls. 145-147, proferida na ação declaratória de inexistência de débitos c/c repetição de indébito e indenização por danos morais ajuizada por Domingos Ferreira Alves contra Banco Bradesco S/A, a qual julga procedente a ação, nestes termos:

(...)

A alegação de culpa do correntista (ou, mais grave, eventual fraude dele próprio) deve ser comprovada pelo réu, e não há presunção em seu favor, ainda que argumente a infalibilidade e segurança do sistema. Ainda que se reconheça os investimentos em segurança, é

fato notório que os sistemas são vulneráveis e sujeitos à fraude, seja por "hackers", seja por pessoas envolvidas na própria atividade de manter o sigilo.

A forma como são realizadas tais transações envolve risco, que não pode ser transferido ao correntista, e deve o réu responsabilizar-se pelo ressarcimento dos valores e outros prejuízos conexos.

Se o banco autoriza alguém (o correntista ou o fraudador) retirar dinheiro, pagar contas, fazer transferências etc. por meio de equipamentos eletrônicos, sujeita-se aos riscos das falhas desse sistema.

O que se exclui, por óbvio, é a fraude do correntista, que deve ser minimamente comprovada pelo banco (também por indícios, como os acima mencionados). Mas, se há evidências de que o correntista não está em conluio com o fraudador, há responsabilidade do banco, ainda que tenha o primeiro involuntariamente colaborado na fraude. Destaco: involuntariamente, o que exclui a hipótese de dolo, conluio do correntista.

Nesse sentido, há súmula do E. STJ (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."

No caso em tela, as operações impugnadas (empréstimos pessoais realizados a partir de 21/05/2024 até 17/06/2024 estão em desconformidade com o padrão de uso da conta corrente do segurado, de modo que houve falha no sistema de segurança da ré. Os valores são elevados e constituem atos típicos de desvio de recursos (empréstimos seguidos de transferências de valores), realizados em período relativamente curto, de modo que não poderiam ter sido realizados sem alguma forma de bloqueio da conta para verificação.

Há dano moral na espécie, pois houve significativo desfalque patrimonial e, mesmo após a impugnação, o banco insiste em manter o empréstimo de monta, o que causa grande aflição ao homem médio (mesmo ante as evidências, e com a antecipação de tutela,

quer o banco o lucro do empréstimo, e não percebe que a tutela antecipada visa a minimizar os prejuízos que ele próprio poderá vir a ter, mantendo um contrato ilegítimo).

Na fixação do valor desta reparação, deve-se observar um complexo de vetores que inclui a situação econômica das partes, a abrangência da lesão, o grau de culpa, e o contexto no qual se desenvolve a conduta lesiva. Atento a essas componentes, é de se fixar o valor de R\$10.000,00, que se considera adequado em face do objeto do litígio, do que se pode aferir da capacidade econômica das partes, e que representa justa sanção pela conduta culposa da(o) ré(u).

Do exposto, julgo PROCEDENTE o pedido para declarar a inexigibilidade do empréstimo demais transações eletrônicas realizadas na conta corrente nº 63997-4, agência nº 2224, no período 21/05/2024 até 17/06/2024, determinando o estorno das operações, nulidade de empréstimos, e restituição integral dos valores descontados em razão dele, restituição de encargos contratuais e financeiros vinculados a saldo devedor, e condeno o réu a pagar à parte autora o valor de R\$10.000,00 (dez mil reais), atualizados desde a publicação da sentença pela tabela do Tribunal de Justiça, com a incidência de juros de mora na forma do art. 406, CC, contados da citação, no prazo de quinze dias contados do trânsito em julgado, pena de multa nos termos do art. 523, §1º, CPC, e execução forçada a requerimento do credor. Decaindo o autor de parte mínima do pedido, e vinculada à parte do dano moral, arcará o réu com o pagamento integral das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, que fixo em 10% (dez por cento) do valor atualizado da condenação.

**Fls. 150-179: Razões de apelação.** Afirma que todas as transações impugnadas foram realizadas mediante autenticação com credenciais exclusivas do correntista, tais como senha, token e dispositivos devidamente vinculados à conta, inclusive com o uso de múltiplos fatores de segurança. Tais mecanismos são de uso pessoal e intransferível, sendo de responsabilidade do usuário a guarda de seu sigilo e

a devida proteção.

Ademais, as supostas transações fraudulentas teriam ocorrido por quase um mês, sem que o autor tomasse qualquer providência. Com efeito, não se trata de um único evento pontual que tenha surpreendido o consumidor, mas de operações reiteradas, em valores variados, absolutamente incompatíveis com a conduta de criminosos que visam extrair o máximo valor no menor tempo possível.

Sustenta que, intimado a especificar quais transações reputava fraudulentas, o autor limitou-se a apontar, de forma vaga, datas como “conforme exemplo dos dias 17/06/2024 e 18/06/2024”, sem indicar quais valores, para quais destinatários ou mesmo quais modalidades de transação estariam sendo questionadas. Assim, sem uma impugnação específica e precisa, como poderia o banco identificar quais operações são reconhecidas e quais são contestadas? Tal imprecisão compromete a ampla defesa da instituição financeira e impede qualquer tentativa de verificação técnica acerca das movimentações supostamente indevidas.

Afirma que o banco demonstrou que as operações foram realizadas com o uso das credenciais da apelada, em ambiente controlado e sem qualquer evidência de anomalia no sistema. Não se pode admitir a ocorrência de fraude com base na simples alegação do apelado, inexistindo prova mínima do direito perseguido.

Esclarece que não há qualquer indício de que o apelado tenha contatado o banco para relatar o suposto uso indevido de sua conta, tampouco há protocolo de abertura de procedimento MED. Trata-se de mais uma evidência de que o apelado não buscou resolver administrativamente a controvérsia, preferindo o ajuizamento direto da demanda, sem qualquer esforço de cooperação ou de mitigação do prejuízo.

Requer a reforma da sentença, para que a ação seja julgada improcedente.

**Fls. 191-199: Contrarrazões.** Alega o autor que é idoso, com 73 anos de idade, não possuindo aplicativo bancário em seu celular, tendo se dirigido à instituição financeira para verificar o que estava acontecendo com sua conta, ocasião em que foi surpreendido com a existência de diversos números telefônicos cadastrados, que não lhe pertenciam, bem como com a resposta do gerente bancário no sentido de que nada poderia ser feito em relação ao golpe sofrido.

Afirma, ainda, que, além da falha na prestação do serviço bancário, não ficou comprovada qualquer contratação por parte do autor, inexistindo reconhecimento facial no momento da realização das operações financeiras, o que corrobora a conclusão de que houve falha na prestação do serviço pelo banco. Requer a manutenção da sentença.

Sem oposição ao julgamento virtual.

### **É o relatório.**

### **Passo a votar.**

A apelação é tempestiva, preparada (fls. 180-181), o apelante tem legitimidade (réu), está caracterizado o interesse recursal (sentença de procedência) e não se cogita de deficiência estrutural do recurso.

Alega o réu que as operações questionadas foram realizadas por aplicativo do celular do autor, cadastrado na instituição financeira, com senha e token, realização de crédito na conta dele, e transferência para terceiro através de Pix.

Por outro lado, o autor afirma não possuir Pix ou o aplicativo do banco em seu aparelho telefônico. Contudo, conforme extrato bancário a fls. 27, antes de todo o ocorrido, o autor realizou um Pix no dia 8/5/2024 para a Sra. Monique Lopes Alves (mesmo sobrenome do autor).

Não obstante, o banco não apresentou os contratos questionados, impossibilitando a análise acerca de a contratação ter sido realizada pelo autor ou por terceiros. Da mesma forma, não comprovou que o autor possuía cadastro de telefone na conta bancária que autorizasse a movimentação por meio do aparelho.

Não há comprovação de padrão nas operações discutidas em relação à movimentação habitual do autor. Conforme análise do extrato, verifica-se a ocorrência de contratações e transferências no período de 21/5/2024 a 17/6/2024, totalmente fora do padrão do autor, tanto que algumas foram estornadas, o que deveria ter despertado os mecanismos de segurança do banco. Alternativamente, a instituição deveria ter demonstrado que as operações não fugiram do padrão do consumidor.

O réu deveria ter efetuado bloqueio cautelar ou condicionado a efetivação das operações à aprovação expressa do autor, visando à proteção efetiva do patrimônio sob sua custódia, o que não ocorreu, de modo que o dano se consumou.

Vale frisar que a falta de recurso tecnológico para interditar, de plano, Pix duvidoso não elimina a responsabilidade civil da instituição financeira, que é objetiva, fundada no risco da atividade.

Risco da atividade significa, justamente, que o fornecedor responde objetivamente pelos danos causados no desempenho de atividade lucrativa. A nenhum pretexto ou método de interpretação se concebe a transferência desse risco ao consumidor. No caso de fraude, quer tenha sido praticada por colaboradores do fornecedor, diretos ou indiretos, quer por terceiros estranhos à relação, trata-se de fortuito interno, o que não afasta o nexo causal. A responsabilidade do fornecedor apenas não se configura em três hipóteses: inexistência do defeito; fortuito externo; culpa exclusiva do consumidor.

Por seu turno, incumbe ao fornecedor provar, de forma irrefutável, a ocorrência dessas hipóteses, não bastando simples alegações ou a produção de elementos genéricos ou imprecisos. Exige-se prova estreme de dúvida. Tais matérias devem ser alegadas de forma precisa na contestação e demonstradas de maneira inequívoca, se for o caso, em fase de instrução. Para fins de saneamento, a contestação deve ser consistente e específica, sendo a indicação dos meios de prova devidamente justificada, com demonstração de aderência e pertinência.

No que se refere à indenização por danos morais, não há elemento seguro que autorize afirmar a ocorrência de vazamento de dados pessoais ou da conta da autora vinculado ao serviço prestado pela instituição financeira, de modo a justificar a aplicação do entendimento do STJ expresso no REsp nº 2.187.854 (dano moral *in re ipsa*).

Não se trata de danos presumidos, mas de danos que dependem de indicação precisa e de comprovação. Isso significa que o mero desconto, sem demonstração de impacto real negativo à autora, não configura dano moral, não havendo falar em ofensa à dignidade, à honra, à imagem ou a qualquer direito essencial, tampouco em dor ou sofrimento, mas apenas em aborrecimento inerente à vida em so-

cidade.

Dito de outro modo, tratando-se de dano exclusivamente moral, a obrigação de indenizar depende da efetiva causação do dano, não bastando a existência de ilícito contratual ou extracontratual (art. 927 do Código Civil). Se o dano moral alegado não for presumido - como ocorre no caso em exame - , a obrigação de indenizar somente se configura quando houver prova coesa do dano alegado, o que não se verifica, mas apenas alegações genéricas, formuladas como se o dano fosse presumido.

Por outras palavras, exige-se prova consistente de situação humilhante ou vexatória, não sendo suficiente a demonstração de tristeza, decepção, contrariedade, aborrecimento ou dissabor. Ademais, a busca pelo reconhecimento de direito, seja por via administrativa, seja por via judicial, não implica dano moral, tratando-se de ônus inerente à vida em sociedade.

A esse respeito, tem decidido esta Câmara:

ACÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO CUMULADA COM REPETIÇÃO DE INDÉBITO E REPARAÇÃO POR DANOS MORAIS – Sentença de parcial procedência – Irresignação do autor - Preliminar de falta de interesse recursal, arguida em contrarrazões, rejeitada - Fraude na contratação de empréstimo consignado - Devolução dos valores descontados da aposentadoria do autor que deve ocorrer na forma simples, por ausência de má-fé e existência de engano justificável – Juros moratórios – Termo inicial que deve corresponder à data do evento danoso (Súmula nº 54, do STJ) – Danos morais não configurados, pois ausentes repercussões de maior relevo – Restituição, outrossim, do valor transferido à autora – Retorno ao statu quo ante - Não caracterização de amostra grátis (art. 39, parágrafo único, do CDC) – Possibilidade de compensação – Sucumbência recíproca mantida – Honorários advocatícios que comportam readequação - Impossibilidade, in casu, do arbitramento da verba honorária por equidade – Valor da causa e do proveito econômico que não se afiguram irrisórios ou diminutos - Inteligência do art. 85, §6º-A, do

CPC e jurisprudência do C. STJ (Tema Repetitivo nº 1.076) – Revisão ex officio que não configura reformatio in pejus, diante da natureza de ordem pública da matéria (arts. 322, §1º, e 491, ambos do CPC) - Precedentes do C. STJ e deste E. Tribunal - Sentença parcialmente reformada – Recurso parcialmente provido.

(TJSP; Apelação Cível 1001126-12.2023.8.26.0439; Relator (a): **Marco Fábio Morsello**; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro de Pereira Barreto - 1ª Vara Judicial; Data do Julgamento: 10/02/2025; Data de Registro: 10/02/2025)

ACÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA COM PEDIDO REPETIÇÃO EM DOBRO DO INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – CRÉDITO CONSIGNADO - PARCIAL PROCEDÊNCIA – RECURSO DE AMBAS AS PARTES – CABIMENTO EM PARTE - Nas relações de consumo, aplica-se a prescrição quinquenal prevista no art. 27 do Código de Defesa do Consumidor, nas ações que visa o ressarcimento de danos por fato do produto ou serviço. Outrossim, tratando-se de relação contratual de trato sucessivo, o prazo prescricional se renova a cada desconto, razão pela qual, o termo a quo do prazo prescricional a ser considerado em relação à pretensão de repetição de indébito da parte autora deve corresponder à data da última cobrança - Precedentes - Sendo o contrato de trato sucessivo, em razão dos pagamentos mensais, cuja manifestação de vontade das partes se renova a cada mês, não se configurou também a decadência - Devolução em dobro do indébito que somente tem aplicação uma vez verificada a má-fé em sua cobrança ou ausência de boa-fé objetiva, conforme entendimento pretoriano pacificado, circunstâncias não comprovadas na hipótese dos autos, devendo a restituição realizar-se de forma simples - Inocorrência de dano moral, uma vez que a situação não excedeu o limite do mero aborrecimento, notadamente porque não houve demonstração de comprometimento do sustento e qualidade de vida da autora, e nem houve indicação de outras repercussões negativas - Impositiva a compensação de créditos entre o capital depositado à vítima e o

valor das prestações que lhe foram deduzidas, a fim de evitar o enriquecimento sem causa, possibilitando a restituição das partes ao stato quo ante - Modificação da base para a fixação dos honorários advocatícios, para evitar remuneração irrisória – Recursos parcialmente providos.

(TJSP; Apelação Cível 1010797-63.2023.8.26.0664; Relator (a): **Walter Fonseca**; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro de Votuporanga - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 06/02/2025; Data de Registro: 06/02/2025)

DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C REPETIÇÃO DE INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. RECURSO DO AUTOR E DO RÉU. 1. Empréstimo consignado não contratado pelo autor. Falsidade da assinatura constatada por perícia grafotécnica. Inexistência de relação jurídica declarada pela sentença. Sentença mantida. 2. Danos morais, contudo, não caracterizados. A luta pelo reconhecimento do direito, por via administrativa ou por via judicial, não implica dano moral, mas sim ônus inerente à vida social. Ademais, a mera privação de montante em pecúnia não gera dano moral presumido. Autor que não comprova situação de humilhação ou vexatória ou ofensa a qualquer direito essencial, limitando-se a sustentar que os transtornos para solução lhe acarretaram danos morais. Sentença mantida. 3. Sentença que determina restituição em dobro dos valores indevidamente descontados. Ofensa à boa-fé objetiva não configurada. Devolução simples. Sentença alterada. 4. Admitida a compensação do montante creditado em favor do autor e ainda em seu poder com os valores a serem de volvidos pelo réu. 5. Recurso do autor desprovido e Recurso do réu parcialmente provido.

(TJSP; Apelação Cível 1004006-78.2021.8.26.0428; Relator (a): **José Wilson Gonçalves**; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro de Paulínia - 1ª Vara; Data do Julgamento: 06/12/2024; Data de Registro: 06/12/2024)



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Portanto, a apelação prospera em parte, cassando-se a condenação ao pagamento de indenização por dano moral, com a redefinição dos encargos de sucumbência, diante da procedência parcial da ação. Com isso, cada parte pagará 50% das custas e despesas processuais, incluindo-se as devidas ao erário; a autora pagará honorários de 20% do valor da indenização por danos morais fixada na sentença e afastada pelo acórdão, corrigidos pelo IPCA, desde o arbitramento (publicação da sentença) e com juros de mora pela Selic, contados do trânsito em julgado; o réu pagará honorários fixados por equidade em R\$ 1.500,00, corrigidos pelo IPCA, desde a publicação do acórdão, e com juros de mora pela Selic, contados do trânsito em julgado.

Os juros de mora de que trata a sentença, quanto à restituição, serão calculados pela Selic, e a correção monetária pelo IPCA. Cuida-se de questão de ordem pública, razão por que o efeito translativo autoriza o tribunal a realizar esse ajuste.

A propósito de juros e correção monetária, remete-se aos arts. 389 e 406 do Código Civil, com a redação dada pela Lei n. 14.905/2024; quanto aos juros, remete-se especialmente ao § 1º do art. 406.

Ante o exposto, DÁ-SE PROVIMENTO parcial ao recurso, afastando-se a indenização por danos morais, com a redefinição dos encargos de sucumbência, diante da procedência parcial da ação.

Observe-se, contudo, a gratuidade, quanto ao autor.

JOSÉ WILSON GONÇALVES  
RELATOR