



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000199538

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1014555-50.2024.8.26.0006, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelado BANCO BRADESCO S/A, é apelado/apelante JAILSON BERNARDINO DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 14ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte aos recursos. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CARLOS ABRÃO (Presidente) E THIAGO DE SIQUEIRA.

São Paulo, 10 de março de 2026.

CÉSAR ZALAF
Relator
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº: 15158

APELAÇÃO Nº: 1014555-50.2024.8.26.0006

COMARCA: SÃO PAULO – 3ª VARA CÍVEL DO FORO DE PENHA DE FRANÇA

APELANTE: BANCO BRADESCO S.A.

APELADA: JAILSON BERNARDINO DA SILVA

JUÍZA: LUCIANA ANTUNES RIBEIRO CROCOMO

APELAÇÃO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. MOVIMENTAÇÕES FINANCEIRAS NÃO RECONHECIDAS PELO AUTOR. FRAUDE CONSTATADA. INSURGÊNCIAS DE AMBAS AS PARTES. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DO RÉU. SÚMULA 479 DO STJ. INEXISTÊNCIA DE CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR OU DE TERCEIRO. DANOS MATERIAIS EVIDENCIADOS, COM A CONSEQUENTE RESTITUIÇÃO DAS PARTES AO “STATUS QUO ANTE”. DEVOUÇÃO EM DOBRO, NOS TERMOS DO EARESP 664.888/RS DANOS MORAIS MINORADOS. SENTENÇA REFORMADA PARCIALMENTE. RECURSOS PROVIDOS EM PARTE.

São apelos interpostos contra r. sentença de fls. 629/635 que julgou parcialmente procedentes os pedidos da ação de indenização por danos materiais e morais proposta por **JAILSON BERNARDINO DA SILVA** contra **BANCO BRADESCO S.A.** para “*A) determinar o cancelamento de toda e qualquer cobrança referente às transações aqui discutidas, sob pena de multa de R\$ 200,00 por cada cobrança indevida até o limite de R\$ 10.000,00; B) determinar a exclusão em definitivo do nome do autor do cadastro de inadimplentes dos órgãos de proteção ao crédito por força de r. débitos; C) condenar o requerido na devolução, de forma simples, do valor de R\$ 27.777,00, bem como dos encargos, juros e mora daí decorrentes, corrigida monetariamente do desconto indevido e acrescida de juros de mora de 1% ao mês a contar da citação; D) condenar o requerido no pagamento dos rendimentos da conta poupança referentes aos valores resgatados para cobertura do saldo negativo decorrente da transferência de R\$ 27.777,00 em 19.04.2024, corrigida monetariamente do resgate de cada valor e acrescida de juros de mora de 1% ao contar*”



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

a contar da citação; E) condenar o requerido no pagamento de indenização por danos morais de R\$ 10.000,00, corrigida monetariamente da presente data e acrescida de juros de mora de 1% ao mês desde a inscrição indevida. Tendo em vista que o autor sucumbiu de mínima parte do pedido e nos termos da Súmula n. 326 do Superior Tribunal de Justiça, condeno o requerido no pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios que arbitro em 10% do valor da condenação atualizada.”

Apela o banco réu. Sustenta inexistir falha na prestação do serviço, inexistindo no contrato previsão de bloqueio de transações de forma personalizada ao perfil do cliente. Aduz a regularidade e a autoria das transações validadas por token e senha pessoal, restando incontroverso o fato de terem sido feitas pelo autor. Afirma que houve culpa exclusiva do consumidor. Diz que inexistem danos materiais e morais. Pleiteia a reforma do julgado para que sejam declarados improcedentes os pedidos.

Apela o autor pugnando pela majoração dos danos morais e honorários advocatícios, bem como pela repetição em dobro do indébito.

Recursos tempestivos e regularmente processados. Contrarrazões pelo improvimento.

É o relatório.

Não há questões que impeçam o conhecimento destes recursos que, quanto aos seus objetos, merecem parcial provimento.

Trata-se de ação indenizatória cujo relatório da r. sentença adoto para melhor compreensão da causa: “*Jailson Bernardino da Silva ajuizou ação de obrigação de fazer c.c. indenização por danos materiais e morais contra Banco Bradesco S/A, aduzindo ser correntista do requerido desde 2002 e que em 19.04.2024 teve sua conta invadida por terceiros, motivo pelo qual recebeu ligação de sua gerente*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

informando que foi feito um empréstimo pessoal em seu nome, sem sua autorização, no valor de R\$ 25.404,39 em 18.04.2024, mas o sistema de segurança do banco bloqueou a transação e efetuou o estorno do lançamento; que, ainda no dia 18.04.2024, em função do sistema “invest fácil”, houve a aplicação de R\$ 23.213,58; que em 19.04.2024 ocorreu o “resgate invest fácil” de R\$ 23.213,60; que no aludido dia 19 terceiros efetuaram transferência via pix para “Lorrany de Jesus Sous” de R\$ 27.777,00 sem sua autorização; que ficou com sua conta bloqueada e sem conseguir acesso de 19.04.2024 a 19.05.2024; que, quando conseguiu acessar o extrato da conta, verificou que o requerido indevidamente resgatou de sua conta poupança os valores de R\$ 300,00, R\$ 550,00, R\$ 300,00, R\$ 1.660,57, R\$ 1,00, R\$ 550,00 e R\$ 300,00 em 22.04.2024, 26.04.2024, 29.04.2024, 30.04.2024, 02.05.2024, 15.05.2024 e 27.05.2024, respectivamente; que foi orientado pela gerente Ellen a fazer carta de próprio punho narrando a ocorrência; que na manhã do dia 25.04.2024 foi orientado por atendente bancário a registrar boletim de ocorrência, o que foi realizado em 25.04.2024 e enviado ao banco; que o requerido reconheceu o golpe efetuado por terceiros; que no dia 25.04.2024, por ordem da gerente Ellen, escreveu carta de próprio punho e enviou ao requerido; que o nome de Matheus de Souza Oliveira referente ao valor de R\$ 14.777,00 foi ditado pela gerente Ellen para constar na carta; que o requerido respondeu às suas reclamações, noticiando que, após minuciosa análise, verificou que a transação via Pix para Lorrany de Jesus Souza no valor de R\$ 27.777,00 foi regular, apesar de seus prepostos terem confirmado o golpe; que desde julho de 2024 recebe ameaças de bloqueios e negativas; que teve seu nome incluído no SERASA, que recebe centenas de ligações de cobranças ilegais e indevidas diuturnamente; que houve falha no sistema de segurança do banco e que sofreu danos morais. No mais, requereu a procedência da ação para cancelamento das cobranças, exclusão da restrição de crédito e condenação do requerido na repetição em dobro do indébito, no pagamento de lucros cessantes de R\$ 4.661,57 além dos encargos, IOF e mora e no pagamento de indenização por danos morais de R\$ 66.103,81.”

Em defesa, o banco réu sustentou, em síntese, a regularidade de sua conduta frente à situação narrada bem como, que não existe dano material e moral a ser ressarcido. Diz, ainda que há culpa exclusiva do autor.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Sobreveio sentença de parcial procedência que deve ser mantida. Explico.

A relação jurídica entabulada entre as partes é regulada pelo Código de Defesa do Consumidor. Nesse sentido, a Súmula 297 do STJ dispõe que: *“O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”*.

Importante trazer à baila a previsão do artigo 14 do CDC:

“Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

§ 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

I - o modo de seu fornecimento;

II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;

III - a época em que foi fornecido.”

Ainda que o banco réu defenda a regularidade das operações, porque realizadas mediante senha de uso pessoal e token, o autor nega que tenha realizado as movimentações, as quais desconhece e não autorizou.

Sobre a questão, peço vênias para transcrever trechos da bem fundamentada sentença:



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

“De início, não há prova alguma nos autos a fim de comprovar, ou ao menos fazer cogitar, que o autor foi vítima da fraude do suposto funcionário do banco. Em nenhum momento ele alegou ter recebido ligação do suposto fraudador, mas apenas de sua gerente quando do bloqueio e estorno do empréstimo. Portanto, tal narrativa é mera suposição do requerido, a qual não pode ser tida como verdade. Com efeito, entendo que a fraude se concretizou com a invasão da conta pelos golpistas, por meio de recursos e esforços próprios, afastando-se, assim, a alegação de culpa exclusiva do consumidor. Verifico que o autor, ao constatar a fraude, informou o fato ao requerido através de seus prepostos e seguiu todo o procedimento administrativo estabelecido para contestação das transações, além de lavrar o respectivo boletim de ocorrência (fls. 52/70), porém não logrou êxito na solução administrativa do imbróglio. É cediço que as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos causados em razão de defeitos no serviço prestado e de fatos relacionados com os próprios riscos da atividade bancária, conforme o disposto no artigo 14 do CDC, bem como por danos causados por terceiros nas hipóteses de fraudes ou utilização de documentos falsos, pois tais ilícitos configuram fortuito interno.”

Portanto, não houve conduta do autor que configurasse sua culpa exclusiva. O conjunto encartado aos autos, permite concluir que a demandante foi vítima de fraude. As transações impugnadas (no total de 10) foram realizadas em datas próximas, logo após a contratação de empréstimo e fogem do perfil de consumo do autor, como observado nos documentos de fls.71/87.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Não há qualquer indício no sentido de que o autor tenha relação com o beneficiário das transações. E a alegação de que as operações foram realizadas mediante uso de token e senha pessoal tampouco socorre à instituição financeira.

Em tempos de sofisticação de fraudes eletrônicas e bancárias, é preciso muito mais para desacreditar a versão do consumidor, não bastando uma simples argumentação de culpa exclusiva da vítima.

Inexistem elementos aptos a afastar a responsabilidade objetiva da instituição financeira recorrida, visto que: *“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”* (Súmula 479, STJ).

Cabia ao banco recorrente, portanto, comprovar que as transações questionadas foram efetivamente promovidas pelo autor, ônus do qual não se desincumbiu, tampouco demonstrou que as movimentações correspondem ao perfil usual do autor.

Não se busca transferir à instituição financeira a responsabilidade pela segurança pública, mas sim de exigir do banco o dever mínimo de verificar a higidez da compra, se feita em completo desacordo com os hábitos de seu cliente, o que se trata de simples complementação de sua prestação de serviço, consistente em facilitar a rotina do consumidor, ao qual não pode ser atribuída culpa por ter sido vítima de conduta criminosa. Pensar de outra forma seria simplesmente conferir ao banco a possibilidade de transferir integralmente ao cliente todo e qualquer risco inerente ao seu negócio, o que contraria inteiramente os princípios básicos do direito consumerista.

Caberia ao réu deter mecanismo de segurança que imediatamente bloqueasse o uso do cartão, em razão dessa mudança de perfil, bem como maior cuidado na guarda de dados sigilosos de seus clientes e bloqueadores de ligações interceptadas.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Nesse sentido já se decidiu em demandas semelhantes nesta 14ª Câmara de Direito Privado:

“APELAÇÕES CÍVEIS. Ação de reparação por danos materiais e morais. Bancários. Sentença de parcial procedência. Inconformismo de ambas as Partes. Não acolhimento. Aparelho celular com dados bancários furtado. Saque não reconhecido. O Banco Réu não demonstrou a regularidade da transação ou a desídia do Autor com relação à sua conta bancária, senha, token e demais dados pessoais. Autor que comprovou o furto de seu celular, com seus dados bancários, bem como a comunicação sobre a fraude ocorrida ao Banco Réu, além de ter realizado boletim de ocorrência. Culpa exclusiva da vítima não configurada. Fraude caracterizada. Responsabilidade objetiva. Aplicação do art. 14 do CDC. Súmula 479 do STJ. De rigor a condenação do Banco Réu à restituição, de forma simples, do efetivo prejuízo financeiro a que foi submetido o Autor. Danos morais não configurados. Ratificação da Sentença, nos termos do artigo 252, do Regimento Interno desta Corte de Justiça. RECURSOS NÃO PROVIDOS. (TJSP; Apelação Cível 1058135-81.2020.8.26.0100; Relator (a): Penna Machado; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 14ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/08/2021; Data de Registro: 11/08/2021)”

“APELAÇÃO - AÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C DANOS MATERIAIS E MORAIS. Sentença de parcial procedência. Inconformismo da ré. Furto de celular. Comprovada movimentação indevida e que destoa do perfil



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

da cliente. Banco réu que não comprovou culpa exclusiva do consumidor. Responsabilidade objetiva (Sumula 479 do STJ). É dever do banco apelante o bloqueio das operações suspeitas. Falha na prestação do serviço. Dano Moral comprovado. Precedentes desta Câmara. Quantum fixado em R\$ 5.000,00 que deve ser mantido – Sentença mantida – RECURSO NÃO PROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1016167-32.2019.8.26.0577; Relator (a): Benedito Antonio Okuno; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Foro de São José dos Campos - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 21/05/2021; Data de Registro: 21/05/2021)

Quanto à indenização por dano moral, é evidente que toda a situação vivida pelo autor, no que diz respeito a ter os seus valores subtraídos, além da recalcitrância do réu e necessidade de ajuizamento da demanda, indubitavelmente lhe causou abalo psíquico e constrangimento consideráveis, que trasbordam a mera vicissitude e carregam motivação suficiente para que seja arbitrada indenização pelos danos morais sofridos.

No mais, no que diz respeito ao pedido de alteração – seja para minorar, seja para majorar - da indenização por danos morais fixados no valor de R\$ 10.000,00, o apelo do banco réu será provido e improvido o do autor.

Não se pode olvidar que a justa reparação dos danos morais deve abranger três vertentes: a primeira, de caráter punitivo, objetivando penalizar o causador da lesão pela ofensa que praticou; a segunda, de caráter compensatório, que proporciona ao ofendido algum bem em contrapartida ao mal sofrido, e a terceira, de caráter preventivo, que busca dissuadir o responsável pelo dano a cometer novamente o mesmo ato e prevenir que outra pessoa pratique ato ilícito semelhante.

De acordo com Maria Helena Diniz, “*na reparação do dano moral, o juiz determina, por equidade, levando em conta as circunstâncias de cada*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

caso, o quanto da indenização devida, que deverá corresponder à lesão e não ser equivalente, por ser impossível, tal equivalência.”(Curso de Direito Civil Brasileiro, São Paulo, Saraiva,1990,vol.7, "Responsabilidade Civil", 5ª edição, p. 78/79).

Isto é, deve-se levar em conta o bem jurídico lesado, a magnitude do dano, as condições da vítima, o perfil do ofensor, o seu grau de culpa, o viés coercitivo-compensatório-dissuasor da reparação e principalmente os princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Portanto, a condenação por um lado não pode representar enriquecimento ilícito e por outro não pode perder sua finalidade.

Desse modo, considerando as peculiaridades da causa, entendo necessária minoração dos danos morais para R\$ 5.000,00, que se mostra suficiente para a reparação devida, seguindo a orientação jurisprudencial desta 14ª Câmara:

APELAÇÃO - AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO c.c INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL - Negativação do nome do autor - Empréstimo não contratado - Sentença de procedência - Insurgência do banco réu. RESPONSABILIDADE CIVIL - Aplicação da legislação consumerista - Responsabilidade civil de natureza objetiva do réu - Falha na prestação dos serviços evidenciada - Débito inexigível que ocasionou a indevida inscrição do nome e dados do autor em cadastro de proteção ao crédito - Falha na prestação dos serviços evidenciada - Negativação incontroversa - Danos morais configurados - Caráter in re ipsa - Quantum indenizatório reduzido para R\$5.000,00 (cinco mil reais) que melhor se amolda à hipótese, mostrando-se razoável e proporcional ao grau e tipo de ofensa perpetrada, bem como à extensão dos danos causados - Termo inicial de incidência dos juros de mora - Responsabilidade extracontratual resultante de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

prática de ato ilícito - Incidência da data do evento danoso - Entendimento consolidado pela Súmula 54 do E. Superior Tribunal de Justiça - Sentença de procedência reformada para reduzir o quantum indenizatório - RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. TJSP; Apelação Cível 1021173-47.2020.8.26.0007; Relator (a): Lavinio Donizetti Paschoalão; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional VII - Itaquera - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 26/01/2022; Data de Registro: 26/01/2022)

Em relação à repetição em dobro, a Corte Especial do E. Superior Tribunal de Justiça dirimiu, no julgamento dos Embargos de Divergência EAREsp 664.888/RS, dissídio entre a Primeira e a Segunda Seções acerca da exegese do art. 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor. No referido julgamento restou fixada a seguinte tese: *“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”*.

Sendo assim, para que haja a devolução em dobro prevista pelo art. 42, § único do CDC não exige a prova de dolo ou má-fé, e tão somente a simples cobrança da quantia indevida, salvo hipótese de engano justificável.

Porém, ficou instituída a modulação dos efeitos da referida decisão, qual seja: **a solução adotada apenas se aplica a cobranças efetuadas após a data da publicação do indigitado acórdão: 30/3/2021.**

A questão foi novamente afetada para debate pela Corte Especial sob o rito dos recursos repetitivos (tema 929). Nesse sentido, observo que, embora ainda não tenha sido julgado o referido tema, nada impede a aplicação do entendimento adotado pela Corte Especial no julgamento do EAREsp 664.888/RS, ao



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

qual me filio, uma vez que a afetação se deu exatamente para “*Possível reafirmação da jurisprudência firmada pela Corte Especial do STJ, em 21/10/2020*”.

Portanto, a restituição de valores deve ocorrer em dobro haja vista que a contratação foi efetivada em 19/04.2024 (fls. 5).

Por tais motivos, deve ser reformada em parte a r. sentença para minorar os danos morais para R\$ 5.000,00 e determinar a devolução em dobro dos valores indevidamente descontados do autor, mantida a distribuição dos ônus sucumbenciais.

Para se evitar incidentes desnecessários, importante ressaltar que não está o órgão julgador obrigado a tecer considerações acerca de toda a argumentação deduzida pelas partes, senão aquelas que interfiram no deslinde da causa, o que se verificou no caso concreto.

Ressalte-se que, para acesso às instâncias extraordinárias é desnecessária expressa menção a todos os dispositivos legais deduzidos pelas partes. De todo modo, registra-se que é pacífico o entendimento do Superior Tribunal de Justiça no sentido de que “*tratando-se de prequestionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais bastando que a questão posta tenha sido decidida*” (ED em RMS nº 18205-SP, rel. Min. Felix Fischer, j. 18.04.2006).

Ante o exposto, dou parcial provimento aos recursos.

CÉSAR ZALAF
Relator