



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

Registro: 2026.0000087206

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1015414-10.2024.8.26.0348, da Comarca de Mauá, em que é apelante CIVALDO ARAUJO DOS SANTOS (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO BRADESCO S/A.

ACORDAM, em 23ª 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 Exmos. Desembargadores TAVARES DE ALMEIDA (Presidente sem voto), EMÍLIO MIGLIANO NETO E JOSÉ MARCOS MARRONE.

São Paulo, 11 de fevereiro de 2026.

JORGE TOSTA
RELATOR
Assinatura Eletrônica



Apelação Cível nº 1015414-10.2024.8.26.0348
Apelante: Civaldo Araujo dos Santos
Apelado: Banco Bradesco S/A
Origem: Foro de Mauá/5ª Vara Cível
Juiz de 1ª instância: Rodrigo Soares
Relator: JORGE TOSTA
Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado
Voto nº 12603

Apelação cível – Ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenização – Sentença de improcedência dos pedidos – Inconformismo do autor – Acolhimento, em parte - Relação de consumo - Instituição financeira requerida que ostenta responsabilidade objetiva, devendo responder por fraudes praticadas por terceiros no âmbito de operações bancárias – Precedentes do C. STJ – Autor que foi vítima de fraude – Golpe da falsa central de atendimento – Culpa do autor ao fornecer os dados de seu cartão de crédito a terceiro fraudador que não afasta a responsabilidade da instituição financeira requerida, ante a existência de defeito do serviço, consistente na falha de segurança ao permitir o acesso a informações sigilosas por parte dos fraudadores, que fizeram uso dos dados do autor para perpetrar o ardil – Ausência de monitoramento e bloqueio de transações destoantes do perfil de consumo do autor – Declaração de inexigibilidade dos valores lançados na fatura de cartão de crédito, com condenação à restituição do indébito – Pleito de devolução da quantia exigida em dobro - Necessidade de observância do quanto decidido pelo C. STJ, ao ensejo do julgamento do EAREsp nº 676608/RS, observando-se a modulação de seus



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

efeitos, com data de 30/03/2021 - Cobranças realizadas após a referida data, a autorizar o acolhimento do pleito – Danos morais – Inocorrência – Conduta culposa do requerente que também possibilitou a consumação do delito – Circunstâncias que não alcançam o patamar necessário para justificar reparação financeira – Sentença reformada em parte – RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

Cuida-se de recurso de apelação interposto contra a sentença de fls. 580/585, cujo relatório ora se adota, da lavra do douto Juiz de Direito Dr. Rodrigo Soares, da 5ª Vara Cível da Comarca de Mauá, que, em ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenização por danos materiais, julgou improcedentes os pedidos, condenando o requerente ao pagamento das custas e despesas processuais, além dos honorários advocatícios de sucumbência, arbitrados em 10% do valor da causa.

Apela o autor CIVALDO ARAUJO DOS SANTOS (fls. 588/618), a sustentar, em apertada síntese, o seguinte: **a)** equivocada a sentença ao rejeitar os pedidos iniciais, eis que houve falha nos mecanismos de segurança do banco requerido, já que não foram suficientes para impedir a fraude perpetrada por terceiro. Destaca que o risco de fraudes é inerente à atividade bancária e, por isso, não pode ser transferido ao consumidor; **b)** afirma que na outra demanda proposta contra a instituição financeira ré, em razão da realização de empréstimo não contratado, os pedidos foram julgados procedentes; **c)** diz, ainda, que a negativa da ré ao reembolso, ao fundamento de que as



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

compras foram realizadas por aproximação do cartão, não se mostra possível, porquanto o cartão sempre esteve em sua posse; **d)** ressalta que a aplicação do golpe somente foi possível porque os fraudadores tiveram acesso ao sistema bancário, a evidenciar o nexo de causalidade. Colaciona julgados; **e)** impugna a ausência de inversão do ônus da prova, tecendo considerações sobre a legislação consumerista e invocando o disposto na Súmula nº 279 do C. STJ; **f)** bate-se em face da conclusão de ter havido culpa exclusiva da vítima, destacando tratar-se de golpe sofisticado; **g)** pede a restituição dos valores relativos às compras indevidas, nos moldes do art. 42 do CDC; **h)** propugna pela indenização por danos morais, em valor não inferior a R\$ 10.000,00.

Recurso tempestivo. Sem preparo, eis que o apelante litiga sob o pálio da justiça gratuita (fls. 38).

Contrarrazões às fls. 626/634 pelo improvimento do apelo.

Oposição ao julgamento virtual às fls. 638 e 640.

É o relatório.

VOTO.

O inconformismo merece parcial guarida.

Segundo consta da exordial, o autor, cliente da instituição financeira requerida, deparou-se com lançamentos em seu cartão de crédito que afirma não conhecer, relativos a compras realizadas em 02/09/2024, que, em conjunto, somam R\$9.355,56. Busca, por meio da presente ação, a condenação da ré ao ressarcimento



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

do referido montante, além de indenização por danos morais, ao fundamento de falha na prestação de serviços.

Em resposta, a ré alegou que as compras seriam decorrentes da aplicação do *golpe da falsa central de atendimento*, baseada nas alegações prestadas pelo autor em outro processo (processo nº 1012535-30.2024.8.26.0348), o que teria sido maliciosamente omitido nesta demanda.

A sentença singular rejeitou os pedidos, acolhendo a tese defensiva, ressaltando a ocorrência de culpa exclusiva da vítima.

Inicialmente, observo que o autor é destinatário final dos serviços prestados pelo banco apelante, de modo que está perfeitamente caracterizada a relação de consumo entre as partes, a autorizar a aplicação da legislação pertinente. E, como é cediço, cabe ao fornecedor de produtos e serviços a adoção de todos os meios e técnicas aptas a garantir a segurança que deles se espera (art. 6º, I, CDC).

A análise dos elementos de convicção acostados ao feito revela que houve falha na prestação dos serviços por parte da requerida, que contribuiu de forma decisiva para o evento danoso, sobretudo ao não garantir a segurança dos dados pessoais e confidenciais do correntista.

Basta singela leitura do *print* acostado pela ré às fls. 627, relativo às afirmações do autor na outra demanda, para observar que este só forneceu seus dados pessoais e bancários aos agentes criminosos mediante a aplicação de ardil, consistente na confirmação da



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

existência de valores creditados em sua conta relativos a empréstimo, que jamais fora solicitado.

É sabido que, nessa modalidade de golpe, antes de solicitar quaisquer dados, os falsários ganham a confiança da vítima, fazendo a confirmação de algum lançamento em extrato **verdadeiro** cujo acesso só é possível graças à falha nos mecanismos da segurança da ré.

É certo que o autor forneceu imagens de seu cartão, contendo as numerações respectivas e possibilitando a realização de compras pelos fraudadores. Tal comportamento imprudente caracteriza culpa por parte do autor¹, mas não exclusiva, conforme alude o art. 14, §3º, II, do CDC.

É que também houve falha da instituição bancária. Em primeiro lugar, ao permitir o acesso de terceiros a informações sigilosas e lançamentos realizados na conta do requerente. E em segundo lugar, ao deixar de bloquear as referidas transações, destoantes do perfil de consumo do requerente, a evidenciar que o serviço não forneceu a segurança que dele se espera (art. 14, §1º do CDC).

¹ Simples consulta ao sítio eletrônico do banco apelante bastaria para a autora verificar que “*Os bancos não solicitam o cartão de volta, nem mesmo quando vencidos ou inutilizados, e não mandam motoboy até a sua casa para busca-lo. Se receber esse tipo de ligação ou visita, não entregue o seu cartão, nem mesmo de tiver cortado.*”. (<https://blog.bb.com.br/golpe-do-falso-motoboy-saiba-como-se-proteger/>). A instituição financeira orienta ainda que “*Ao receber uma ligação questionando movimentações financeiras que você não reconhece, cheque os lançamentos realizados na sua conta ou em seu cartão pelo App. Se ficar em dúvida, ligue para o seu banco, pelos números oficiais, para saber se existe algum problema com a sua conta*”.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

Sendo assim, o caso impõe o decreto de inexigibilidade da dívida com a condenação da ré ao ressarcimento dos lançamentos impugnados pelo autor, que totalizam R\$ 9.355,56.

No tocante à aplicação do art. 42 do CDC, necessário destacar-se o atual entendimento do C. STJ, no julgamento dos EAREsp nº 676.608-RS, *verbis*:

EMBARGOS DE DIVERGÊNCIA EM AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. CIVIL. PROCESSUAL CIVIL. TELEFONIA FIXA. COBRANÇA INDEVIDA. AÇÃO DE REPETIÇÃO DE INDÉBITO DE TARIFAS. 1) RESTITUIÇÃO EM DOBRO DO INDÉBITO (PARÁGRAFO ÚNICO DO ARTIGO 42 DO CDC). DESINFLUÊNCIA DA NATUREZA DO ELEMENTO VOLITIVO DO FORNECEDOR QUE REALIZOU A COBRANÇA INDEVIDA. DOBRA CABÍVEL QUANDO A REFERIDA COBRANÇA CONSUBSTANCIAR CONDUTA CONTRÁRIA À BOA-FÉ OBJETIVA. (...) 1.

Trata-se de embargos de divergência interpostos contra acórdão em que se discute o lapso prescricional cabível aos casos de repetição de indébito por cobrança indevida de valores referentes a serviços não contratados, promovida por empresa de telefonia. Discute-se, ainda, acerca da necessidade de comprovação da má-fé pelo consumidor para aplicação do art. 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor.

2. Na configuração da divergência do presente caso, temos, de um lado, o acórdão embargado da Terceira Turma concluindo que a norma do art. 42 do Código de Defesa do Consumidor pressupõe a demonstração de que a cobrança indevida decorreu de má-fé do credor fornecedor do serviço, enquanto os acórdãos-paradigmas da Primeira Seção afirmam que a repetição em dobro prescinde de má-fé, bastando a culpa. Ilustrando o posicionamento da Primeira Seção: EREsp 1.155.827/SP, Rel. Min. Humberto Martins, Primeira Seção, DJe 30/6/2011. Para exemplificar o posicionamento da Segunda Seção, vide: EREsp 1.127.721/RS, Rel. Min. Antônio Carlos Ferreira, Rel. p/ Acórdão Min. Marco Buzzi, Segunda Seção, DJe 13/3/2013.

3. Quanto ao citado parágrafo único do art. 42 do CDC,

abstrai-se que a cobrança indevida será devolvida em dobro, 'salvo hipótese de engano justificável'. Em outras palavras, se não houver justificativa para a cobrança indevida, a repetição do indébito será em dobro. A divergência aqui constatada diz respeito ao caráter volitivo, a saber: se a ação que acarretou cobrança indevida deve ser voluntária (dolo/má-fé) e/ou involuntária (por culpa).

4. O próprio dispositivo legal caracteriza a conduta como engano e somente exclui a devolução em dobro se ele for justificável. Ou seja, a conduta base para a repetição de indébito é a ocorrência de engano, e a lei, rígida na imposição da boa-fé objetiva do fornecedor do produto ou do serviço, somente exclui a devolução dobrada se a conduta (engano) for justificável (não decorrente de culpa ou dolo do fornecedor).

5. **Exigir a má-fé do fornecedor de produto ou de serviço equivale a impor a ocorrência de ação dolosa de prejudicar o consumidor como requisito da devolução em dobro, o que não se coaduna com o preceito legal.** Nesse ponto, a construção realizada pela Segunda Seção em seus precedentes, ao invocar a má-fé do fornecedor como fundamento para afastar a duplicação da repetição do indébito, não me convence, pois atribui requisito não previsto em lei.

6. A tese da exclusividade do dolo inviabiliza, por exemplo, a devolução em dobro de pacotes de serviços, no caso de telefonia, jamais solicitados pelo consumidor e sobre o qual o fornecedor do serviço invoque qualquer 'justificativa do seu engano'. Isso porque o requisito subjetivo da má-fé é prova substancialmente difícil de produzir. **Exigir que o consumidor prove dolo ou má-fé do fornecedor é imputar-lhe prova diabólica, padrão probatório que vai de encontro às próprias filosofia e ratio do CDC.**

7. Não vislumbro distinção para os casos em que o indébito provém de contratos que não envolvam fornecimento de serviços públicos, de forma que também deve prevalecer para todas as hipóteses a tese, que defendi acima, de que tanto a conduta dolosa quanto culposa do fornecedor de serviços dá azo à devolução em dobro do indébito, de acordo com o art. 42 do CDC. Nessas modalidades contratuais, também deve prevalecer o critério dúplice do dolo/culpa. **Assim, tanto a conduta dolosa quanto a culposa do fornecedor de serviços dão substrato à**

devolução em dobro do indébito, à luz do art. 42 do CDC.
(...)

10. Na hipótese aqui tratada, a jurisprudência da Segunda Seção, relativa a contratos privados, seguia compreensão que, com o presente julgamento, passa a ser superada, em consonância com a dominante da Primeira Seção, o que faz sobressair a necessidade de privilegiar os princípios da segurança jurídica e da proteção da confiança dos jurisdicionados.

11. Assim, proponho modular os efeitos da presente decisão para que o entendimento aqui fixado seja empregado aos indébitos de natureza contratual não pública pagos após a data da publicação do acórdão. 12. Embargos de divergência conhecidos e providos integralmente, para impor a devolução em dobro do indébito.

13. Fixação das seguintes teses. Primeira tese: **A restituição em dobro do indébito (parágrafo único do artigo 42 do CDC) independe da natureza do elemento volitivo do fornecedor que realizou a cobrança indevida, revelando-se cabível quando a referida cobrança consubstanciar conduta contrária à boa-fé objetiva.** Segunda tese: **A ação de repetição de indébito por cobrança de valores referentes a serviços não contratados promovida por empresa de telefonia deve seguir a norma geral do prazo prescricional decenal, consoante previsto no artigo 205 do Código Civil, a exemplo do que decidido e sumulado no que diz respeito ao lapso prescricional para repetição de tarifas de água e esgoto (Súmula 412/STJ).** Modulação dos efeitos: **Modulam-se os efeitos da presente decisão - somente com relação à primeira tese - para que o entendimento aqui fixado quanto à restituição em dobro do indébito seja aplicado apenas a partir da publicação do presente acórdão. A modulação incide unicamente em relação às cobranças indevidas em contratos de consumo que não envolvam prestação de serviços públicos pelo Estado ou por concessionárias, as quais apenas serão atingidas pelo novo entendimento quando pagas após a data da publicação do acórdão.**”

(STJ, Corte Especial, EAREsp nº 676.608-RS, Relator Ministro OG FERNANDES, j. 21.10.20, destaques deste Relator).

O C. STJ entendeu, portanto, que a restituição em



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

dobro não depende de qualquer elemento volitivo do fornecedor que cobrou o que não era devido, bastando, para tanto, tratar-se de conduta violadora da boa-fé objetiva. Contudo, houve modulação dos efeitos do referido julgamento, para que a restituição em dobro apenas tenha lugar no tocante a cobranças realizadas a partir de 30/03/2021.

E, como os valores foram indevidamente exigidos após a referida data, a restituição deve ser feita em dobro, acolhendo-se, destarte, os pedidos nesse aspecto. Em vista da superveniência da Lei n. 14.905/2024 e, também, do princípio *tempus regit actum*, a partir de 28 de agosto de 2024, haverá atualização monetária pelo índice IPCA, conforme consta no art. 389, parágrafo único, do CC, além de juros de mora conforme a taxa legal, isto é, Selic, deduzindo-se o índice IPCA (tal como prevê o art. 406, § 1º, do CC).

Resta analisar o pedido em indenização por prejuízos extrapatrimoniais, que não comporta guarida.

Inicialmente, destaco que este colegiado possui entendimento no sentido de que a ocorrência de danos morais não é presumida na hipótese, o que demanda a análise das particularidades de cada caso concreto.

Nesse sentido:

Prestação de serviços bancários – Fraude – Empréstimo consignado não reconhecido pela autora, tendo culminado com a realização de descontos mensais no valor de R\$ 26,90 em seu benefício previdenciário – Banco réu que não logrou demonstrar a legitimidade do contrato questionado, ônus que lhe cabia, nos termos dos arts. 429, II, do atual CPC e 6º, VIII, do CDC – Prova pericial grafotécnica que atestou



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

*a falsidade da assinatura da autora no instrumento contratual contestado – Sentença que decretou a inexigibilidade dos valores decorrentes do contrato de empréstimo refutado, bem como condenou o banco réu à restituição dos valores a esse título descontados do benefício previdenciário da autora – Insistência no pedido de compensação descabida – Autora que já realizou depósito judicial do valor recebido em razão do contrato impugnado. Responsabilidade Civil – Empréstimo consignado fraudulento - Condenação do banco réu à restituição em dobro dos valores descontados do benefício previdenciário da autora que deve prevalecer, mas não durante todo o período em que perduraram os descontos – Entendimento firmado no STJ no sentido de que a restituição em dobro do indébito, prevista no parágrafo único do art. 42 do Código de Defesa do Consumidor, independe da natureza do elemento volitivo do fornecedor que cobrou valor indevido, revelando-se cabível quando a cobrança imerecida consubstanciar conduta contrária à boa-fé objetiva, como ocorreu – Hipótese em que os descontos tiveram início em junho de 2020 – Publicação do citado precedente que se deu em 30.3.2021, de modo que a devolução em dobro somente ocorrerá quanto aos débitos indevidos ocorridos após essa data. Responsabilidade civil – Dano moral – **Contratação fraudulenta de empréstimo consignado que, por si só, não configura dano moral** – Não demonstrada a ocorrência de violação significativa a direito de personalidade da autora - Indenização por danos morais que não se legitima – Sentença parcialmente reformada – Decretada a procedência parcial da ação - Apelo do banco réu provido em parte.*

(Apelação Cível nº 1000725-80.2021.8.26.0601, Relator JOSÉ MARCOS MARRONE, j. 24/04/2024 - destaques deste Relator).

É imprescindível que a análise do pleito em questão se faça em atenção ao princípio da razoabilidade, evitando-se a banalização do instituto. *In casu*, releva ponderar a contribuição do autor para a concretização do evento danoso, em vista da adoção de conduta incauta e imprudente, ao fornecer informações de cunho confidencial. E os fatos ocorridos na hipótese vertente não atingem



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

gravidade suficiente a ensejar reparação financeira. A indenização por dano moral deve ser reservada violações significativas de direitos da personalidade.

Destarte, o caso é de se reformar parcialmente a sentença monocrática, condenando-se a requerida ao ressarcimento das quantias indevidamente exigidas (R\$ 9.355,56), em dobro, afastado pedido de indenização por danos morais.

Com a alteração do julgado, os consectários sucumbenciais devem ser ajustados. Em vista da sucumbência recíproca, arcarão as partes, na proporção de 50% para cada uma, com as custas e despesas processuais. A ré pagará honorários advocatícios ao autor, arbitrados em 15% do valor da condenação e o autor pagará 15%, calculados sobre montante pretendido a título de danos morais, observada a gratuidade concedida a fls. 38.

Posto isso e considerando todo o mais que dos autos consta, pelo meu voto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso.

JORGE TOSTA
Relator