



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000320969

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1015754-30.2024.8.26.0161, da Comarca de Diadema, em que é apelante/apelado BANCO BRADESCO S/A, é apelado/apelante AGNALDO PINTO DE OLIVEIRA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 12ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Negaram provimento ao recurso de apelação. Deram parcial provimento ao recurso adesivo. V. U., de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores JACOB VALENTE (Presidente sem voto), MARCO PELEGRINI E ALEXANDRE DAVID MALFATTI.

São Paulo, 10 de abril de 2026.

CASTRO FIGLIOLIA
relator
Assinatura Eletrônica

VOTO Nº 43929

APELAÇÃO Nº 1015754-30.2024.8.26.0161

COMARCA: DIADEMA

JUÍZA: FERNANDA CRISTINA DA SILVA FERRAZ LIMA CABRAL

APTES./APDOS.: BANCO BRADESCO S/A e AGNALDO PINTO DE OLIVEIRA (Recurso adesivo)

APELAÇÃO E RECURSO ADESIVO – AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO COM DANOS MATERIAIS E MORAIS JULGADA PARCIALMENTE PROCEDENTE.

EMPRÉSTIMO CONSIGNADO – celebração de contratos de empréstimo consignado em nome do autor vítima de furto – responsabilidade objetiva – artigo 14 do CDC – declaração de nulidade dos contratos descrito na exordial e de inexigibilidade dos descontos em razão da inexistência de relação jurídica entre as partes.

DANO MORAL – OCORRÊNCIA – autor que sofreu dano moral em razão da elaboração unilateral de mútuo em nome dele – indenização por danos morais fixada em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) e não no valor pleiteado (R\$10.000,00) - valor adequado às circunstâncias do fato, proporcional ao dano e com observância ao caráter educativo-punitivo que compõe a indenização na hipótese – sentença reformada no ponto.

Resultado: apelação desprovida; recuso adesivo parcialmente provido.

Vistos.

A ação foi assim relatada: *“AGNALDO PINTO DE OLIVEIRA ajuizou a presente demanda em face de BANCO BRADESCO S.A., objetivando a declaração de inexistência e inexigibilidade de débitos, cumulada com e o recebimento de indenização por danos morais. Narra o autor que, no dia 11/10/2024, teve o seu celular furtado quando foi ao supermercado. Em seguida, afirma que foi surpreendido com a notícia de que, no mesmo dia, foram feitos*

empréstimos por meio do aplicativo em seu nome e sem sua autorização. Diante disso, aduz ter solicitado o cancelamento junto à ré, mas a funcionária do banco apenas teria realizado a contestação das transferências. Quanto às transações, o autor alega que foram feitos 2 empréstimos sem sua ciência: um de R\$ 25.000,00 (n^o 2172888) e outro de R\$ 2.800,00 (n^o 2177458). Assim que os valores foram creditados na conta do autor, afirma que foram feitas duas transferências: uma de R\$ 24.900,80 em favor de Daniele dos Santos e outra de R\$ 6.900,00 para Meiriane Osório Brand, cuja identidade alega desconhecer. De acordo com o autor, além da transferência do valor emprestado, também foram usados R\$ 4.000,80 do cheque especial, motivo pelo qual ficou com saldo negativo de R\$ 3.994,97. Por tal razão, ao receber sua remuneração (R\$ 4.196,10) no início de novembro, aduz ter sido descontado automaticamente de sua conta o valor de R\$ 2.947,64 para quitar a parcela do empréstimo. Diante desse cenário, alegando não ter conseguido resolver a situação administrativamente, ajuizou a presente demanda para requerer, liminarmente, o deferimento da tutela provisória para que a ré se abstenha de cobrar qualquer valor de parcelas relativas aos empréstimos. Ao final, requereu a confirmação da liminar para que seja declarada a inexistência e inexigibilidade do débito decorrente dos empréstimos e do cheque especial, assim como a restituição da quantia de R\$ 2.947,64 e ao pagamento de indenização por danos morais, no valor de R\$ 10.000,00. Com a inicial, vieram os documentos (16/41). Emenda à inicial (fl. 52), com a juntada de documentos (fls. 53/55). Emenda à inicial (fl.72), com a juntada de procuração com firma autenticada (fls. 63/64), conforme determinado em decisão de fls. 57/59. Deferida a tutela provisória de urgência para determinar que a ré se abstenha de efetuar descontos na conta corrente da autora referentes às parcelas dos empréstimos que a autora nega ter realizado (fls. 67/68). Citada, a ré apresentou contestação (fls. 76/109), comprovando, de início, o cumprimento da tutela de urgência. Liminarmente, arguiu a sua ilegitimidade passiva. Com relação ao mérito, alegou que não houve nenhuma irregularidade praticada pela ré, já que o roubo ocorreu fora da agência, assim como por não ter a autora feito prova da imediata comunicação à ré sobre o furto. Além disso, alega que as operações efetuadas não fogem do perfil econômico da cliente, de modo que a ré não poderia prever que ela tinha sido vítima de um golpe. Ademais, afirmou que

as transações impugnadas na petição inicial foram realizadas mediante acesso partido de seu celular, com autenticações válidas (utilização de senhas e token), que são de responsabilidade exclusiva da autora. Assim, alegou a inexistência de defeito no serviço prestado pela ré e ocorrência de mero aborrecimento, o que não enseja ao recebimento de indenização por danos morais. Postula, ao final, a improcedência dos pedidos autorais e junta documentos (fls. 110/133). Réplica às fls. 138/166. Intimadas, a ré pugnou pela produção de prova documental, requerendo a concessão de prazo suplementar de 30 dias para sua apresentação (fls. 201/202). Por sua vez, a autora manifestou o desinteresse na produção de outras provas (fls. 203/205).”.

A ação foi julgada parcialmente procedente (fls. 206/214) para as seguintes finalidades: *“a declarar nulos os contratos de empréstimo nos valores de R\$ 25.000,00 (n^a 2172888) e outro de R\$ 2.800,00 (n^o 2177458) e inexigíveis todas as transações financeiras elencadas na inicial, que levaram à constituição de débito no valor de R\$ 3.994,97, devendo a ré se abster de promover novas cobranças relativas a este débito e, ainda, promover a regularização da conta bancária do autor, estornando os valores indevidamente debitados com os seus encargos e a devolução dos valores descontados indevidamente do salário do autor, a fim de que retornem ao estado anterior ao da fraude. O ressarcimento dos valores indevidamente descontados do salário do autor deverá ocorrer com o acréscimo de correção monetária e juros de mora ao mês desde a data do depósito em conta até o adimplemento. A correção monetária será calculada pela tabela prática do TJSP até 29.08.2024 e a partir de 30.08.2024 pelo IPCA-e. Os juros de mora serão de 1% ao mês até 29.08.2024 e pela taxa Selic descontado o IPCA-e a contar de 30.08.2024, em razão da vigência da Lei 14.905 de 2024.”.* O pedido de indenização por danos morais foi julgado improcedente. Em razão da sucumbência recíproca, as partes foram condenadas no pagamento de custas, despesas processuais e honorários advocatícios da parte adversa.

O banco-réu interpôs apelação (fls. 220/245). O autor interpôs recurso adesivo (fls. 252/263).

Ambas as partes interpuseram apelação (fls. 426/438 – autor;

fls. 444/483 – réu).

O réu sustentou, em síntese, pela culpa exclusiva da vítima, validade dos contratos e inexistência de dano material. Alinhavou outras razões, requereu o provimento do recurso para reforma da r. sentença.

Em resposta (fls. 266/300), o autor requereu, basicamente, o desprovimento do recurso de apelação.

O autor requereu a condenação do réu no pagamento de indenização por danos morais, no valor de R\$10.000,00.

Em resposta (fls. 304/319) o réu sustentou pela inexistência de danos morais indenizáveis. Pugnou pelo desprovimento do recurso adesivo.

É a síntese necessária.

Os recursos foram interpostos no prazo. As custas recursais foram recolhidas. Desse modo, comportam conhecimento.

Conforme constou do relatório, a ação foi julgada parcialmente procedente para declarar inexigíveis os contratos de nº

2172888 e nº 2177458. O pedido de indenização por danos morais foi julgado improcedente.

À hipótese incide o Código de Defesa do Consumidor. Nesse sentido, a responsabilidade dos prestadores de serviço é objetiva, nos termos do artigo 14 do diploma legal citado, apenas podendo ser elidida nas hipóteses previstas no § 3º:

“§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro”.

No caso dos autos, a despeito de a relação entre as partes ser de consumo, bem como ser absolutamente verossímil a versão da parte autora e patente a hipossuficiência dela, desnecessária a inversão do ônus da prova, uma vez

que cumpria aos réus demonstrarem o fato impeditivo do direito da parte contrária, nos termos do artigo 373, inciso II do CPC. Em outro dizer, o réu tinha que comprovar que as operações impugnadas eram mesmo de responsabilidade da parte autora, ou que, em sendo fraudulentas, em nada contribuiu para que fosse perpetradas – ônus do qual não se desincumbiu.

Em realidade, a análise dos autos faz ver que as operações foram mesmo fraudulentas.

Consoante o verossímil e consistente relato inicial.

O autor narrou, em sua petição inicial, que teve seu aparelho de celular furtado em 11/04/2024. Na sequência foram realizados os empréstimos questionados nos autos e solicitou o cancelamento dos mútuos junto à instituição financeira.

O réu, por sua vez, para se escusar da responsabilidade, afirmou que o infortúnio ocorreu por culpa exclusiva da vítima.

Pois bem. Os estelionatários tiveram acesso aos números da senha por outro tipo de artifício.

Não houve culpa exclusiva do consumidor no que concerne ao às transações bancárias contestadas pelo apelado.

O ilícito não foi perpetrado tão-só pela conduta do autor, ou exclusivamente pela atuação dos criminosos. Houve a deficiência do serviço prestado pelo réu, no que concerne aos sistemas de segurança.

A operação questionada foi devidamente descrita na inicial pelo autor.

É necessário insistir nesse ponto: em nenhum momento o réu fez qualquer menção aos seus sistemas de segurança. Alegou apenas que todas as transações foram feitas pelo autor, o que é incontroverso. Contudo, a ineficiência dos sistemas do apelante foi a causa do dano que o autor experimentou – a dívida indevidamente formada. Assim se deu porque, mesmo ante o evidente desvio de perfil do usuário, não houve o bloqueio preventivo da conta bancária, mas somente após a solicitação do autor.

Ao invés de enfrentar a questão da deficiência de seus sistemas de segurança, a ré preferiu fazer referências genéricas que sequer se aplicam ao caso

em exame. As afirmações não se referem ao caso concreto, uma vez que o autor foi vítima de furto.

Os indícios de uso indevido de sua conta corrente, com a contratação de dois empréstimos, eram patentes e foram bem demonstrados. Conseqüentemente, o procedimento que o autor tinha ao seu alcance – porque faz parte dos seus sistemas de segurança – injustificadamente não foi adotado no caso dos autos.

Não se indicou uma única ocasião que o réu realizasse operações financeiras da mesma forma que os criminosos usaram. Nenhuma operação de porte, principalmente de forma sequencial, como ocorreu.

Tais fatos – o “modus operandi” quanto aos gastos – não foi contestado. É incontroverso.

Registre-se que o banco-réu não apresentou os contratos questionados nos autos.

Assim, porque o réu não se desincumbiu do ônus de provar a regularidade da contratação questionada, era inevitável que se reconhecesse que se trata de negócio fraudulento, elaborado unilateralmente. Desta forma, patente a responsabilidade do réu no caso vertente, já que falhou na prestação dos serviços ao permitir que fosse forjado contrato em nome da parte autora.

O dano moral se patenteou.

Conquanto não tenha havido abalo real de crédito, porque o nome do autor não foi inscrito no rol de inadimplentes, não se pode afirmar que houve mero dissabor.

Com efeito, viu contrato ser forjado em seu nome.

A hipótese dos autos não se caracterizou como mero aborrecimento, ou fato que deve ser suportado pelo homem médio como decorrência dos contratemplos do cotidiano. Em realidade, a falha na prestação de serviços, nos moldes havidos no caso dos autos, implica constrangimento à esfera moral do consumidor. Não há como se negar os sentimentos de angústia, impotência e desrespeito sofridos pela autora. Houve violação à paz de espírito a autora – bem da

personalidade.

Presentes o dano em desfavor da autora e a responsabilidade do réu, passa-se à análise do *quantum* a ser fixado.

Não se olvida que, além do caráter dúplice que se consubstancia em sua clara finalidade preventiva e compensatória¹, a indenização proveniente de dano moral deve obedecer aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade no momento da fixação do *quantum debeat*. O montante deve ser prudentemente arbitrado, conforme as circunstâncias em concreto, de forma que seja nem exorbitante, dando margem ao injustificado locupletamento da vítima, nem demasiadamente irrisório e insignificante diante da capacidade econômica do demandado, de maneira a não lhe impingir a devida desmotivação em voltar a praticar atos semelhantes.

A questão de a violação à paz de espírito da pessoa ter potencial para gerar dano mora passou a ser examinada sob outra perspectiva teórica – a teoria do desvio produtivo.

A respeito, de se examinar o seguinte acórdão do STJ:

“RECURSO ESPECIAL. CONSUMIDOR. TEMPO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL EM AGÊNCIAS BANCÁRIAS. DEVER DE QUALIDADE, SEGURANÇA, DURABILIDADE E DESEMPENHO. ART. 4º, II, “D”, DO CDC. FUNÇÃO SOCIAL DA ATIVIDADE PRODUTIVA. MÁXIMO APROVEITAMENTO DOS RECURSOS PRODUTIVOS. TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR. DANO MORAL COLETIVO. OFENSA INJUSTA E INTOLERÁVEL. VALORES ESSENCIAIS DA SOCIEDADE. FUNÇÕES. PUNITIVA, REPRESSIVA E REDISTRIBUTIVA. [...] 7. O dever de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho que é atribuído aos fornecedores de produtos e serviços pelo art. 4º, II, d, do CDC, tem um conteúdo coletivo implícito, uma função social, relacionada à otimização e ao máximo aproveitamento dos recursos produtivos disponíveis na sociedade, entre eles, o tempo. O

¹ Tratado de Responsabilidade Civil. Rui Stoco. 7ª Edição. 2007. RT. p. 1708.

desrespeito voluntário das garantias legais, com o nítido intuito de otimizar o lucro em prejuízo da qualidade do serviço, revela ofensa aos deveres anexos ao princípio boa-fé objetiva e configura lesão injusta e intolerável à função social da atividade produtiva e à proteção do tempo útil do consumidor. Na hipótese concreta, a instituição financeira recorrida optou por não adequar seu serviço aos padrões de qualidade previstos em lei municipal e federal, impondo à sociedade o desperdício de tempo útil e acarretando violação injusta e intolerável ao interesse social de máximo aproveitamento dos recursos produtivos, o que é suficiente para a configuração do dano moral coletivo” (STJ – REsp 1737412/SE, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, julgado em 05/02/2019, DJe 08/02/2019)

No mesmo sentido: AREsp 1.132.385/SP, 3ª T., STJ, decisão monocrática, Min. Paulo De Tarso Sanseverino; AREsp 1.241.259/SP, 4ª T., STJ, decisão monocrática, Min. Antonio Carlos Ferreira.

O que se tem como regra é que além de não serem resolvidos administrativamente os problemas dos consumidores, eles acabam sendo submetidos a uma verdadeira “via crucis” que provoca vívido tormento. O escopo é claro: “ganhar pelo cansaço”, com o perdão da expressão. As grandes corporações, com a prática, forçam o consumidor a contratar advogado e judicializar a questão na tentativa de resolver o problema.

Tais dificuldades adicionais que as corporações acabam por impor aos consumidores e que implicam expressiva perda de tempo, quase sempre sem resultado útil, têm pleno potencial para fazer surgir dano de ordem moral.

Por tais motivos, caracterizado o dano moral causado ao autor, decorrente tanto da falha na prestação de serviços por parte do réu, como da injustificável demora quanto à (não) resolução do problema.

Presentes o dano moral e a responsabilidade do réu – que é

objetiva na hipótese, passa-se à análise do *quantum* pleiteado.

No caso, a consideradas as peculiaridades dos autos, majora-se a indenização para R\$ 5.000,00. Trata-se de valor adequado aos elementos fáticos trazidos ao processo, como a condição econômica das partes, o conjunto probatório, o grau de reprovabilidade da conduta, entre outros.

A indenização ora fixada não implica enriquecimento sem causa. Ademais, traz inserido o mencionado caráter educativo-punitivo que deve permear a verba na espécie, cujo escopo é o de compelir a instituição financeira a tomar mais cautela no desenvolvimento de suas atividades, bem como a prontamente resolver o problema, não impondo aos seus clientes penosa discussão judicial sobre a responsabilidade que é patente. Tal caráter já foi combatido por alguns, mas acabou por prevalecer na jurisprudência como um dos parâmetros considerados na estipulação do valor da indenização.

Desse modo, reforma-se parcialmente a r. sentença para fixar a indenização por danos morais, para R\$5.000,00. Porque a relação é extracontratual incide à hipótese a Súmula 54 do STJ. Há que se consignar ainda que a partir de 28/08/2024, a correção será pelo IPCA e os juros moratórios corresponderão à taxa SELIC deduzido o referido índice, conforme artigos 389 e 406 do Código Civil, alterados pela Lei nº 14.905/2024. Trata-se do entendimento pacificado pelo STJ a respeito do tema, explicitado no REsp 1.795.982. Em relação aos juros, a mesma taxa deverá ser observada em período anterior à referida alteração legislativa, em consonância ao TEMA 1368 do STJ: “*O art. 406 do Código Civil de 2002, antes da entrada em vigor da Lei nº 14.905/2024, deve ser interpretado no sentido de que é a SELIC a taxa de juros de mora aplicável às dívidas de natureza civil, por ser esta a taxa em vigor para a atualização monetária e a mora no pagamento de impostos devidos à Fazenda Nacional*”.

Ante a modificação parcial do julgado, com a procedência da ação em maior extensão, o réu arcará com o pagamento da totalidade das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, fixados em 15% do valor da condenação (soma do valor da indenização com o valor a ser devolvido) e do valor do negócio invalidado – tudo corrigido. A fixação se dá nos termos dos §§2º e 11 do



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

artigo 85 do CPC.

Nesses moldes, **nega-se provimento ao recurso de apelação do réu. Dá-se parcial provimento ao recurso adesivo do autor.**

CASTRO FIGLIOLIA

Relator