



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
24ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Registro: 2026.0000276204

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1016821-98.2024.8.26.0009, da Comarca de São Paulo, em que é apelante MARISA APARECIDA FAVERO TONIOLLI (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO BRADESCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 24ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores SALLES VIEIRA (Presidente sem voto), JONIZE SACCHI DE OLIVEIRA E PEDRO PAULO MAILLET PREUSS.

São Paulo, 27 de março de 2026.

PLINIO NOVAES DE ANDRADE JÚNIOR

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
24ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

VOTO Nº 32668

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1016821-98.2024.8.26.0009

COMARCA: SÃO PAULO – 1ª VARA CÍVEL DO FORO REGIONAL DE VILA PRUDENTE

APELANTE: MARISA APARECIDA FAVERO TONIOLLI (JUSTIÇA GRATUITA)

APELADO: BANCO BRADESCO S/A

JUIZ PROLATOR DA SENTENÇA: DR. ANDERSON ANTONUCCI

“AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C/C PEDIDO DE TUTELA ANTECIPADA C/ DANOS MORAIS E DANOS MATERIAIS E PEDIDO DE REPETIÇÃO DE INDÉBITO” – A autora recebeu ligação de pessoa que agia como funcionário do banco réu, fornecendo-lhe orientações de segurança em razão de suposta cobrança indevida – A autora executou os procedimentos solicitados e posteriormente verificou que foi contratado empréstimo e transferido o valor creditado a terceiro – Pessoa que fornecia orientações, com conhecimento de informações sigilosas da autora, de modo a levar a crer que se tratava de funcionário do banco – Não havia razão para a autora duvidar da veracidade destas mensagens – Não ficou evidenciada a culpa da autora, ainda que concorrente, por este evento danoso - A responsabilidade da instituição financeira é objetiva e independe da existência de culpa – Art. 14 do Código de Defesa do Consumidor – “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 do STJ - Em se tratando de relação de consumo, e sendo verossímil a versão apresentada pelo consumidor, a sua defesa deve ser facilitada, com a inversão do ônus da prova, a teor do art. 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor – Precedentes do STJ e do TJ-SP – Falha no sistema de segurança do banco caracterizada – Dever da instituição financeira de reparação do prejuízo material decorrente das movimentações indevidas – Sentença reformada, para declarar a inexigibilidade dos débitos relativos às operações realizadas fraudulentas, bem como para determinar a restituição de valores eventualmente descontados da autora, corrigidos a partir do desembolso, e acrescidos dos de juros legais contados desde a citação - **Recurso provido, neste aspecto.**



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
24ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

DANO MORAL – Ocorrência – Descontos de prestações mensais, relativas ao empréstimo não contratado, no valor de R\$ 358,72, sobre o benefício previdenciário auferido pela autora – Valor que não se mostrou insignificante, comprometendo a renda mensal da autora, de modo a reduzir, significativamente, a sua verba alimentar – Indenização devida - Indenização fixada em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), levando em conta critérios de proporcionalidade e de razoabilidade, bem como as peculiaridades do caso, acrescido de correção monetária, a partir da data deste acórdão, nos termos da súmula 362 do STJ, e de juros moratórios legais contados desde o evento danoso (Súmula 54 do STJ) – Ação procedente – Em razão da sucumbência, arca a o réu com as custas processuais e honorários advocatícios fixados em 20% sobre o valor da condenação – **Recurso provido.**

Trata-se de “ação declaratória de inexigibilidade de débito c/c pedido de tutela antecipada c/ danos morais e danos materiais e pedido de repetição de indébito” movida por **MARISA APARECIDA FAVERO TONIOLLI** contra **BANCO BRADESCO S/A** julgada improcedente pela respeitável sentença de fls. 240/246, cujo relatório adoto. Em razão da sucumbência, a autora foi condenada ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, fixados em R\$ 2.000,00 (dois mil reais), observada a gratuidade da justiça de que era beneficiária.

A autora apelou (fls. 249/259), sustentando, em síntese, a falha na prestação de serviço bancário, que possibilitou a ocorrência do golpe do qual foi vítima.

Procurou demonstrar a ocorrência de dano moral indenizável.

Requeru, então, o provimento deste recurso, com “a reforma da r. sentença de primeiro grau, reconhecendo a responsabilidade objetiva do Recorrido e determinando a nulidade do contrato de empréstimo nº 0123501492309 realizado mediante golpe, e consequentemente a inexistência do débito”.

Recurso tempestivo, regularmente processado e



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
24ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

isento de preparo, por ser a apelante beneficiária da gratuidade da justiça (fls. 95).

O réu apresentou contrarrazões (fls. 263/267), pugnando pelo improvimento deste apelo.

Não foi manifestada oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Segundo consta dos autos, a autora recebeu ligação telefônica de suposto funcionário do banco réu, informando de que estaria sofrendo débitos em sua conta relacionados a um cartão de crédito. Foi orientada a realizar procedimentos para cancelamento dos referidos débitos e, posteriormente, constatou que foram contraídos, de forma fraudulenta, empréstimos das quantias de R\$ 5.555,00 e R\$ 15.350,00 e posterior transferência de R\$ 5.000,00 para conta em nome de terceiro por ela desconhecido e pagamento de um boleto bancário no valor de R\$ 4.999,80. Afirmou, ainda, que liquidou o primeiro contrato, porém segue recebendo descontos referentes ao segundo empréstimo.

O réu, na contestação de fls. 99/122, alegou a inocorrência de falha na prestação de serviços, alegando culpa exclusiva de terceiros. Ressaltou a regularidade das contratações questionadas.

Vale lembrar que, a instituição financeira ré, na condição de fornecedora de serviços de natureza bancária, está sujeita à Lei nº 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor).

Neste sentido, é o entendimento predominante do Colendo Superior Tribunal de Justiça, consubstanciado na súmula nº 297, que dispõe: “o Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”.

Ademais, em se tratando de relação de consumo, e sendo verossímil a versão apresentada pelo consumidor, a sua defesa deve



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
24ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

ser facilitada, com a inversão do ônus da prova, a teor do artigo 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor.

No caso vertente, a responsabilidade da instituição financeira é objetiva e independe da existência de culpa, consoante o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor. Assim, havendo transferências indevidas de valores da conta bancária do correntista, o banco réu, depositário da conta, responde objetivamente pelos prejuízos daí decorrentes, eximindo-se da sua responsabilidade apenas se comprovar culpa exclusiva do consumidor (artigo 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor).

Veja-se, a este respeito, o seguinte precedente do Colendo Superior Tribunal de Justiça, em hipótese de uso fraudulento de cartão bancário:

“Direito processual civil. Ação de indenização. Saques sucessivos em conta corrente. Negativa de autoria do correntista. Inversão do ônus da prova.

- É plenamente viável a inversão do ônus da prova (art. 333, II do CPC) na ocorrência de saques indevidos de contas-correntes, competindo ao banco (réu da ação de indenização) o ônus de provar os fatos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito da autora.

- Incumbe ao banco demonstrar, por meios idôneos, a inexistência ou impossibilidade de fraude, tendo em vista a notoriedade do reconhecimento da possibilidade de violação do sistema eletrônico de saque por meio de cartão bancário e/ou senha.

- Se foi o cliente que retirou o dinheiro, compete ao banco estar munido de instrumentos tecnológicos seguros para provar de forma inegável tal ocorrência.

Recurso especial parcialmente conhecido, mas não provido” (REsp 727843 / SP - Recurso Especial: 2005/0031192-7 - Relatora: Ministra NANCY ANDRIGHI - Terceira Turma - Data do Julgamento:



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
24ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

15/12/2005 - Data da Publicação/Fonte: DJ 01/02/2006 p. 553 - RDDP vol. 40 p. 145)

Na espécie, não ficou comprovada a culpa da autora, ainda que concorrente, pelas movimentações indevidas na sua conta bancária, porquanto, as orientações que recebeu partiram de pessoa que agia como funcionário do banco réu.

Nestas condições, não havia razão para a autora duvidar da veracidade desta ligação. Ademais, o próprio réu admite a possibilidade de fraude ocorrida em seus sistemas, postos à disposição do seu cliente.

Assim, a responsabilidade do banco, pela reparação dos prejuízos decorrentes desta falha na prestação do serviço bancário, deve ser reconhecida.

Por conseguinte, o serviço prestado pela instituição financeira ré foi defeituoso, nos termos do artigo 14, § 1º, da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), pois não forneceu a segurança que o consumidor dele podia esperar.

Neste contexto, a instituição financeira ré responde pelos prejuízos advindos destas transações fraudulentas, conforme entendimento pacificado do Colendo Superior Tribunal de Justiça expresso na súmula 479, com o seguinte verbete: “As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.

Assim, a responsabilidade do banco, pela reparação dos prejuízos decorrentes desta falha na prestação do serviço bancário, deve ser reconhecida.

Neste sentido, são os seguintes precedentes desta 24ª Câmara de Direito Privado deste Egrégio Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo:



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
24ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

“Apelação – Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com restituição de valores – Fraude bancária – Autora que recebeu contato oriundo do número oficial do banco informando diversas transações, as quais ela não reconheceu - Procedimentos determinados pelo preposto do banco para o cancelamento das transações que a induziram a realizar transferências de valores – Sentença que julgou parcialmente procedente a demanda para: (i) declarar a inexistência da relação jurídica referente ao empréstimo contratado; (ii) declarar a nulidade das transações impugnadas; (iii) reconhecer a responsabilidade concorrente da autora e condenar o banco a restituir a quantia de R\$ 6.288,88. Ainda, autorizou o demandado a levantar o valor depositado nos autos - Recurso de ambas as partes. DAS PRELIMINARES ARGUIDAS PELO REQUERIDO EM RAZÕES RECURSAIS – ILEGITIMIDADE PASSIVA – Não configuração – Autora demonstrou ser correntista do banco e ter sofrido prejuízo decorrente de operações realizadas no aplicativo – (In)existência de falha na prestação de serviço e a extensão da responsabilidade são matérias de mérito – PRELIMINAR AFASTADA – CERCEAMENTO DE DEFESA – Indeferimento da prova oral – Requerido que concordou expressamente com o julgamento antecipado da lide – PRELIMINAR RECHAÇADA. DO MÉRITO - Autora que logrou comprovar que a ligação telefônica que recebeu partiu do número telefônico oficial do requerido e foi feita por indivíduo que possuía informações privilegiadas sobre seus dados pessoais e bancários – Incidência do art. 14, caput e §3º, do CDC e da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça – Responsabilidade por fato do serviço – Fortuito interno evidenciado – Requerido que não comprovou a inexistência de defeito no serviço (art. 14, §3º, I, do CDC) nem culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro (art. 14, §3º, II, do CDC) – Conjunto probatório que demonstra que a autora, induzida a erro por preposto do banco, efetuou transações acreditando estar realizando procedimento do setor de segurança do demandado – Culpa concorrente não evidenciada – Grau de certeza da autora de estar em contato com preposto do banco que reduziu



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
24ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

sobremaneira a sua capacidade de percepção dos fatos, bem como a adoção de medidas preventivas de proteção - Sentença reformada para afastar o reconhecimento de culpa concorrente – Ausência de interesse recursal do requerido no tocante ao pleito de autorização para o levantamento da integralidade do valor depositado pela autora nos autos – Sentença hostilizada que autorizou o levantamento da integralidade da quantia depositada nos autos que representa o saldo do empréstimo declarado nulo já com o abatimento das quantias impugnadas – Recurso não conhecido neste aspecto - RECURSO DO REQUERIDO DESPROVIDO NA PARTE CONHECIDA E RECURSO ADESIVO DA AUTORA PROVIDO. CONCLUSÃO: AFASTADAS AS PRELIMINARES, RECURSO DO REQUERIDO, NA PARTE CONHECIDA, DESPROVIDO E RECURSO ADESIVO DA AUTORA PROVIDO” (TJSP; Apelação Cível 1006050-46.2022.8.26.0554; Relatora: Desembargadora Jonize Sacchi de Oliveira; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santo André - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 09/02/2023; Data de Registro: 14/02/2023).

“APELAÇÃO CÍVEL. Ação de reparação por danos materiais e morais. Liberação de acesso a dispositivo espúrio por "QR Code" fornecido por terceiro fraudador. Desvio da quantia de R\$ 19.980,00. Sentença de procedência, com condenação do réu à restituição simples do montante indevidamente transferido, além do pagamento de indenização por danos morais arbitrados em R\$ 10.000,00. PRELIMINAR DE ILEGITIMIDADE PASSIVA. Banco réu que autorizou as movimentações discutidos, de modo que, no estado da asserção, fica caracterizada a pertinência subjetiva e ao mérito caberá aferir a procedência das asserções da parte autora. MÉRITO. Aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor. Descabimento da denunciação da lide (art. 88 do CDC). Cabimento da inversão do ônus da prova. Autora que recebeu ligação de suposto preposto do banco ao tentar, sem sucesso, realizar o pagamento da entrada de financiamento imobiliário, informando sobre tentativa de acesso a partir de dispositivo não reconhecido. Requerente que, sem saber,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
24ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

acreditando estar realizando o procedimento de cancelamento e recadastramento de seu dispositivo e senha, habilitou o telefone celular de terceiro, por intermédio do "QR Code" que lhe foi fornecido. Réu que não adotou as providências que dele legitimamente se esperam para resguardar a credibilidade do serviço e a idoneidade das movimentações. Gerente que, procurado pela autora, disse que o procedimento era "normal", mesmo após sucessivas tentativas de movimentação e após a autora ter dado ciência da fraude ao banco, pelo canal oficial. Defeito de segurança caracterizado. Se o caso é de fraude perpetrada por terceiros, os danos correlatos devem ser absorvidos integralmente pelo banco por incúria no procedimento. DEVOLUÇÃO DE QUANTIA. Hipótese que não é de culpa concorrente. Ausência de fragilização de dados pessoais por parte da autora. Consumidora faz jus à devolução de toda a quantia indevidamente locupletada. DANOS MORAIS. Indenização indevida. Cobrança injustificada que acarretou dissabores, mas não lesou direito de personalidade. Inexistência de cobrança vexatória ou de dano à reputação. Sentença, que acolheu o pedido, reformada. DISPOSITIVO. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO a fim de excluir a condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais" (TJSP; Apelação Cível 1004456-32.2020.8.26.0177; Relator: Desembargador Rodolfo Pellizari; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro de Embu-Guaçu - Vara Única; Data do Julgamento: 02/06/2022; Data de Registro: 02/06/2022).

"AÇÃO INDENIZATÓRIA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS BANCÁRIOS TRANSAÇÃO INDEVIDA EM CONTA CORRENTE DEVOLUÇÃO DE VALORES I- Sentença de procedência Apelo do banco réu II Caracterizada relação de consumo Autora que, tendo recebido ligação do número oficial do banco réu, dirigiu-se a caixa eletrônico e realizou procedimento de segurança, no sentido de reduzir seus limites de transações Autora vítima de fraude Realização de pagamento indevido de boleto Banco réu que não comprovou que a transação não reconhecida pela autora foi realizada por culpa exclusiva desta ou de terceiro Fraudadores



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
24ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

que tiveram acesso a dados bancários da autora Falha na prestação de serviços do banco - As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros, porquanto tal responsabilidade decorre risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno Súmula nº 479 do STJ Impossibilidade de se reconhecer, na espécie, culpa concorrente da autora Autora que nega veementemente ter enviado fotos do 'QR Code' ou qualquer senha de uso pessoal ao falsário Ausente qualquer prova no sentido de que tenha a autora, de fato, concorrido para o evento danoso Devida a devolução dos valores Ação procedente Sentença mantida pelos próprios fundamentos Art. 252 do Regimento Interno do TJSP Sentença proferida e publicada quando já em vigor o NCPC Honorários advocatícios majorados, com base no art. 85, §11, do NCPC, para 15% sobre o valor do proveito econômico obtido Apelo improvido" (TJSP; Apelação Cível 1000083-02.2022.8.26.0269; Relator: Desembargador Salles Vieira; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro de Itapetininga - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/08/2022; Data de Registro: 06/09/2022).

Bem por isto, respeitado o entendimento do Meritíssimo Juiz sentenciante, o recurso comporta provimento, nesta parte, para declarar a inexigibilidade dos débitos relativos ao contrato nº 0123501492309, bem como para determinar a restituição de valores descontados da autora, corrigidos a partir de cada desembolso, e acrescidos de juros legais contados desde a citação.

No que tange à indenização por dano moral, tendo em vista o indevido desconto de prestações efetuados pelo banco réu sobre o benefício previdenciário recebidos pela autora, cabe ressaltar que estes descontos não foram ínfimos, de modo que comprometiam a sua subsistência.

Anote-se que os descontos efetuados pelo banco réu perfaziam o montante mensal de R\$ 358,72 (trezentos e cinquenta e oito reais e setenta e dois centavos – fls. 51), enquanto seus benefícios



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
24ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

previdenciários possuíam o valor total de R\$ 1.412,00 (um mil quatrocentos e doze reais – fls. 50). Assim, o desconto mensal da aludida parcela compromete sua renda mensal e reduz a sua verba alimentar, e não foi beneficiada pelo empréstimo, de cujo crédito não usufruiu.

Com relação ao valor da indenização, conforme decidiu o Egrégio Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, "a indenização por dano moral é arbitrável, mediante estimativa prudencial que leve em conta a necessidade de, com a quantia, satisfazer a dor da vítima e dissuadir, de igual e novo atentado, o autor da ofensa" (RT 706/67).

Segundo entendimento do Colendo Superior Tribunal de Justiça, em indenizações desta natureza, "a verba devida há que ser fixada, pelo Juiz, segundo critérios de razoabilidade, valendo-se de sua experiência e bom senso, atento à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso, de molde a evitar que a reparação constitua-se em enriquecimento indevido às vítimas, arbitrando a verba com moderação e de maneira proporcional ao grau de culpa e ao porte econômico das partes, contribuindo, também, para desestimular o ofensor a repetir o ato, inibindo a sua conduta" (REsp 215.607-RJ 4ª T. j. 17.09.1999 - rel. Min. Sálvio de Figueiredo Teixeira - DJU 13.08.1999 - RT 775/211)

Todavia, não se pode olvidar que tal fato não acarretou repercussões de grande amplitude, pois não existem informações de eventual negativação do seu nome em razão deste evento ilícito, tampouco comprovação de algum prejuízo excepcional daí decorrente.

Nestas condições, levando em conta tais circunstâncias, e atendendo-se aos critérios de proporcionalidade e de razoabilidade, a indenização por dano moral deve ser fixada em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), quantia que se afigura suficiente para reparação da humilhação, angústia e aborrecimentos suportados em decorrência destes fatos.

O montante da condenação deve ser corrigido a partir da data deste acórdão, nos termos da súmula 362 do Superior



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
24ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Tribunal de Justiça que dispõe: “a correção monetária do valor da indenização do dano moral incide desde a data do arbitramento”.

Os juros moratórios legais devem incidir desde a data do evento danoso, isto é, desde as contratações fraudulentas, por se tratar de ilícito extracontratual, configurando, portanto, a hipótese prevista na súmula 54 do Colendo Superior Tribunal de Justiça, dada a inexistência de relação contratual entre as partes.

Vale salientar que, de conformidade com a súmula 326 do Superior Tribunal de Justiça, “na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca”.

Ante o exposto, pelo meu voto, dou provimento ao recurso para julgar a ação procedente, a fim de condenar o réu a restituir o valor das parcelas do empréstimo sob nº 0123501492309, corrigido a partir de cada desembolso, e acrescido de juros legais contados desde a citação, além de indenização a título de dano moral, no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), corrigido a partir da data deste acórdão e acrescido de juros moratórios legais contados a partir do evento danoso. Em razão da sucumbência, arca o réu com o pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 20% (vinte por cento) sobre o valor da condenação. Ficam prequestionadas as matérias alegadas pelas partes, para fins de interposição de recursos perante os Tribunais Superiores.

PLINIO NOVAES DE ANDRADE JUNIOR

Relator