



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000272738**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1017362-14.2025.8.26.0554, da Comarca de Santo André, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, são apelados LUIZ CARLOS GIACON DUARTE e ANGELINA BRUNETTA GASPARRONI DUARTE.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 19ª 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 Desembargadores RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI (Presidente) E CLÁUDIA GRIECO TABOSA PESSOA.

São Paulo, 27 de março de 2026.

**JOÃO CAMILLO DE ALMEIDA PRADO COSTA**

**Relator**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**APELAÇÃO N. 1017362-14.2025.8.26.0554**

**COMARCA: SANTO ANDRÉ**

**JUIZ DE 1ª INSTÂNCIA: ALBERTO GENTIL DE ALMEIDA PEDROSO**

**APELANTE: BANCO BRADESCO S/A**

**APELADOS: LUIZ CARLOS GIACON DUARTE E OUTRA**

RESPONSABILIDADE CIVIL. Ação declaratória e indenizatória. Falta de prova da válida celebração do contrato de empréstimo impugnado pelos autores. Documentos apresentados pelo réu, que, por si só, não consubstanciam prova eficaz da vinculação da parte ativa à avença. Inexigibilidade das obrigações oriundas do contrato impugnado, com determinação de devolução de todos os valores cobrados e pagos. Defeito na segurança do serviço bancário. Descontos indevidos realizados na conta corrente em que recebem os autores seu benefício previdenciário, que lhe acarretaram sérios transtornos, dada a natureza alimentar de seus proventos. Negligência do banco evidenciada. Responsabilidade civil configurada. Danos morais indenizáveis caracterizados. Indenização, arbitrada na r. sentença em R\$ 4.000,00, mantida. Imposição aos autores, contudo, da restituição do valor recebido do banco. Consideração de que, agindo com ingenuidade e sem a mínima cautela, admitiram ter transferido o produto da operação financeira a terceiro sem vínculo algum com o réu. Compensação de valores autorizada. Pedido inicial julgado parcialmente procedente, mas em menor extensão. Sentença reformada, em parte. Recurso parcialmente provido.

**Voto n. 58511.**

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 211/215, de relatório adotado, que, em ação declaratória e indenizatória, julgou parcialmente procedente o pedido inicial.

Sustenta o recorrente, em síntese, que é parte ilegítima para figurar no polo passivo da relação processual, pois não participou da relação jurídica que culminou nas transferências impugnadas, realizadas integralmente por meio de internet banking, com uso de senha pessoal e em duas etapas, sem qualquer anormalidade que pudesse indicar falha de segurança. Aduz não haver ilegalidade nas transferências efetuadas, pois o valor fora creditado na conta da parte ativa e posteriormente transferido a terceiro mediante a utilização de suas próprias credenciais de acesso. Discorre sobre a robustez de seu sistema de segurança e que inexistiu falha na prestação do seu serviço. Argumenta, ainda, que não praticou ato ilícito e, portanto, é descabida sua condenação ao pagamento de indenização por danos morais, requerendo, ao menos, o reconhecimento da culpa concorrente. Subsidiariamente, pleiteia a redução do valor da indenização, por considerá-lo excessivo, e fixação da correção monetária incidente sobre os danos materiais a partir da citação, bem assim a restituição dos valores disponibilizados na conta dos recorridos.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

O recurso é tempestivo, foi preparado e respondido.

**É o relatório.**

Versam os autos sobre ação declaratória e indenizatória, fundamentado o pedido inicial em alegação dos autores de que, no dia 1º de julho de 2025, recebeu Luiz Carlos uma ligação telefônica em que um interlocutor dizia que havia sido realizada uma compra em seu nome e, para que houvesse o estorno do valor de R\$ 5.000,00, deveria ser informado uma outra conta bancária a fim de depositar essa quantia; diz que, não suspeitando de nenhuma irregularidade, informou seus dados bancários, ocasião em que recebeu um crédito no valor de R\$ 58.579,85. Foi então orientado a realizar a restituição do valor, com desconto dos R\$ 5.000,00 do suposto prejuízo, para uma conta em nome de Maria Eduarda, junto à Caixa Econômica Federal. Posteriormente, contudo, foi surpreendido com a formalização de um empréstimo em seu nome, cujas parcelas consumiam praticamente todo o seu benefício previdenciário. Aduziu que jamais contratou empréstimo, que as operações destoam completamente de seu perfil de consumo e que o sistema de segurança do banco falhou ao permitir transações atípicas de alto valor. Afirmou que a instituição financeira possui responsabilidade objetiva nos termos do CDC, que a Súmula 479 do STJ ampara sua pretensão e que a manutenção do contrato comprometerá sua subsistência. Discorreu sobre o abalo emocional sofrido, o risco de prejuízo material relevante e a necessidade de reparação moral e patrimonial. Postulou o cancelamento do contrato de empréstimo pessoal, a restituição de eventuais valores descontados e a condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais no importe de R\$ 10.000,00.

E a r. sentença de fls. 211/215 julgou parcialmente procedente o pedido inicial para “declarar inexigível em face dos autores o empréstimo fraudulento realizado, no valor de R\$ 58.579,85; condenar o requerido na devolução do montante já pago pelos autores pelo empréstimo, a ser devidamente comprovado em cumprimento de sentença, com correção monetária desde a data dos desembolsos, e com juros de mora legais desde a citação; bem assim condenar o banco ao pagamento de R\$ 4.000,00 (quatro mil reais), a título de danos morais, em favor dos demandantes, corrigidos a partir da presente data, incidindo juros legais de mora desde a citação”.

Recorre o banco e o recurso comporta parcial provimento.

De início, rejeito a preliminar em que suscita o recorrente sua ilegitimidade para figurar no polo passivo desta demanda, uma vez que, tendo os autores atribuído à instituição financeira a falha na prestação dos serviços pela ausência de segurança em identificar a operação fraudulenta efetivada em sua conta corrente, dúvida não há remanescer acerca da legitimidade *ad causam* do Banco Bradesco S/A.

Superadas esta questão e cuidando-se aqui de relação jurídica típica de consumo (Súmula n. 297, do STJ), a permitir a inversão do ônus probatório em prol dos consumidores, o certo é que incumbia à instituição financeira comprovar a legitimidade do contrato de empréstimo impugnado pelos autores [contrato n. 5365633, no valor de R\$ 58.579,85], do que não cuidou, razão pela qual positiva-se a responsabilidade objetiva do



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

fornecedor do serviço, que somente poderá ser elidida nas hipóteses a que alude o § 3º, do artigo 14, do Código de Defesa do Consumidor, não materializadas na espécie.

Ora, bastava ao banco comprovar documentalmente a origem e a legitimidade da constituição da obrigação em exame, mesmo porque a prova negativa do fato não poderia ser imposta aos autores, sendo então de rigor, ante a omissão da instituição financeira no cumprimento de ônus processual a seu cargo, o acolhimento da versão dos fatos apresentada pela parte ativa.

É que, conforme assentado com inteiro acerto pelo d. magistrado, “no caso concreto, verifica-se que houve falha na prestação dos serviços da pessoa jurídica requerida. O golpe perpetrado constitui fraude praticada por terceiro no âmbito das operações bancárias e caracteriza fortuito interno, razão pela qual a instituição bancária requerida deve ser responsabilizada pelos prejuízos sofridos pelo correntista. Ainda que o contato tenha se dado com fraudadores, não há dúvidas que o sistema de segurança do requerido falhou ao permitir a contratação de operação que a parte autora nunca pretendeu, efetuando em sua conta depósito de valor de empréstimo nunca contratado pelos demandantes. (...) Ressalto que o valor das transações é expressivo, assim o sistema do demandado falhou em não detectar a atividade atípica na conta, para que a concretização do empréstimo fraudulento fosse impedida. Com base nesse quadro, bem como pela aplicação da Súmula n. 479 do STJ, de rigor a procedência ao pedido para declaração de nulidade do contrato de empréstimo” (fls. 213).

Vale destacar que, ainda que tenham os autores efetivamente recebido o valor proveniente do empréstimo impugnado (fls. 31), tal circunstância, não é suficiente só por si para a demonstração de que tenham sido eles realmente os responsáveis pela contratação do mútuo em cotejo, mesmo porque, na hipótese destes autos, não se cuida de mera impugnação aos termos do ajuste, mas de alegada ausência de contratação, a par do que constitui fato notório que tem sido rotineiras e reiteradas as fraudes na celebração de contratos bancários.

De fato, não emerge dos autos prova eficaz da válida vinculação da parte ativa à avença impugnada na causa, refutando os autores expressamente a celebração do contrato indicado na petição inicial, razão pela qual era mesmo de rigor a declaração da inexigibilidade das obrigações resultantes do ajuste de que ora se cuida.

E, estando patenteado no feito o lançamento a débito de valores abusivos em conta corrente em que recebe a parte autora seu benefício previdenciário, está escancarado o defeito do serviço prestado pela instituição financeira, de modo que, tendo o episódio acarretado evidentes transtornos à parte ativa, porquanto atingidos recursos necessários ao seu sustento, tem-se mesmo por indisputável a configuração dos danos morais indenizáveis.

Ora, manifesta é a responsabilidade da casa bancária no episódio de que se cuida, porquanto negligenciou em seu encargo de assegurar a eficiência e a segurança do serviço que disponibiliza aos consumidores, acarretando seríssimos contratempos aos autores, ante a vulnerabilidade do serviço bancário prestado, tanto é que foram descontados indevidamente valores mensais na conta corrente da parte ativa



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

[atingindo verba de cunho alimentar], mas com o banco não contrataram eles os ajustes que originaram os descontos impugnados na causa.

E, como é notório, percalços desta magnitude provocam sofrimento psíquico que molesta direitos inerentes à personalidade, a justificar a reparação almejada, constituindo causa suficiente a gerar a obrigação de indenizar por danos morais.

Neste sentido, há precedentes desta Corte:

“Ação declaratória de inexistência de débito c.c. Restituição de valores e compensação por dano moral, fundada em contrato de empréstimo consignado. Manutenção da declaração de inexistência de débito, em razão da ausência de prova da contratação do empréstimo, ônus que incumbia à instituição financeira, diante da impossibilidade de produção de prova de fato negativo, nos termos do art. 373, II, do CPC. Os comprovantes de contratação e de transferência juntados nos autos não têm força probatória porque foram produzidos de forma unilateral. Além disso, o réu não apresentou nenhum documento assinado pela autora nem comprovou a efetiva liberação do crédito em conta corrente e a sua utilização. O desconto ilegítimo em folha de pagamento de benefício previdenciário é suficiente, por si só, para a configuração da lesão ao direito de personalidade, uma vez que a autora foi indevidamente privada de valor necessário para o seu sustento, tendo em vista a natureza alimentar (...).” (Apel. n. 1002248-63.2016.8.26.0097, Rel. Des. Alberto Gosson, j. 14-12-2017).

“Ação declaratória de inexistência de relação jurídica cumulada com danos morais e materiais. Empréstimo consignado realizado em nome do autor ao arrepio de sua vontade. Deduções do benefício previdenciário. Procedência parcial. Prestígio. Relação de consumo. Inversão do ônus da prova. Ausência de demonstração da validade da contratação. Artigo 14 do CDC. Súmula 479 do STJ. Nulidade dos contratos. Imperiosa devolução das quantias indevidamente retiradas. Danos morais. A retenção ilícita de valores da aposentadoria, notadamente, por ser verba de caráter alimentar, configura, sem titubeios, danos subjetivos. R\$ 6.000,00. Cifra apta a compensar monetariamente o abalo econômico sofrido e desestimular o causador do aborrecimento na faina de se evitar que novas situações desastrosas sobrevenham. Honorários recursais. Majoração para 20% sobre o valor da condenação (artigo 85, parágrafo 11, do CPC). Hipótese do artigo 252 do RITJSP. Sentença mantida. Recurso improvido.” (Apel. n. 1022821-22.2016.8.26.0001, Rel. Des. Sérgio Rui, j. 17-08-2017).

Configurados os danos morais, bem é de ver que, em atenção ao critério de que a indenização não deve prestar-se ao enriquecimento ilícito, mas considerando o aspecto inibitório da condenação ora enfocada, em relação ao autor do ilícito, a fim de que invista na qualificação de seus prepostos, de sorte a aprimorar seus procedimentos, não há se olvidar, de outra parte, do caráter compensatório da reparação, de molde a possibilitar sentimento que se preste ao menos a mitigar o constrangimento experimentado pelos lesados.

Estabelecidos tais parâmetros e considerando que a indenização não deve prestar-se ao enriquecimento ilícito, reputo razoável seja mantida a indenização arbitrada com moderação na sentença em R\$ 4.000,00, porque tal cifra expressa justa



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

indenização aos contratados impostos pela casa bancária à parte ativa, tendo em vista que “a indenização por dano moral deve atender a uma relação de proporcionalidade, não podendo ser insignificante a ponto de não cumprir com sua função penalizante, nem ser excessiva a ponto de desbordar da razão compensatória para a qual foi predisposta.” (STJ, REsp 318379-MG, Rel. Min. Nancy Andrighi, j. 20-09-01).

E, no que toca à correção monetária, não vinga a inconformidade manifestada pelo banco, porquanto se presta aludida atualização meramente à recomposição do poder aquisitivo da moeda corroído pela inflação no período compreendido entre a data da subtração e aquela em que será efetivada a restituição, não tendo cabimento, portanto, o pleito de atualização do importe dos danos materiais apenas a partir da data da citação.

Por fim, contudo, a consideração no sentido de que, tendo sido o produto da operação financeira impugnada nesta causa comprovadamente disponibilizado aos autores [que, agindo com ingenuidade e sem a mínima cautela, admitiram ter transferido o valor a terceiro sem vínculo algum com o banco (fls. 03 e 31)], deverá esse importe ser restituído à instituição financeira, com correção monetária desde a data do crédito e juros legais de mora contados a partir da data da citação, autorizada a compensação de valores na apuração da relação débito/crédito estabelecida entre os contendores, nos moldes do artigo 368, do Código Civil; é que a anulação do contrato impugnado na causa implica no retorno das partes ao estado anterior à contratação, restando à parte ativa pleitear, em ação própria [já que não foi objeto do pedido inicial] a restituição do valor da transferência ao beneficiário da operação.

Em suma, observados os restritos contornos da matéria devolvida à apreciação do Tribunal, acolho em parte o recurso apenas para impor aos autores a devolução do importe recebido do banco, autorizada a compensação de valores, nos termos delineados na fundamentação. Anoto, por fim, a inaplicabilidade ao caso da regra a que alude o § 11, do art. 85, do CPC, em virtude do parcial provimento do recurso do banco, único condenado ao pagamento de honorários advocatícios em primeiro grau.

Ante o exposto, voto por dar parcial provimento ao recurso.

**JOÃO CAMILLO DE ALMEIDA PRADO COSTA**  
**Desembargador Relator**  
**(assinatura eletrônica)**