



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2026.0000091354

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1018979-24.2024.8.26.0625, da Comarca de Taubaté, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelado PAULO EDUARDO BARBOSA CARNEIRO.

ACORDAM, em Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "**DERAM PARCIAL PROVIMENTO ao recurso. V. U.**", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores FLAVIO ABRAMOVICI (Presidente sem voto), RICARDO PEREIRA JÚNIOR E INAH DE LEMOS E SILVA MACHADO.

São Paulo, 10 de fevereiro de 2026.

RUI PORTO DIAS

Relator

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação Cível nº 1018979-24.2024.8.26.0625

Apelante: Banco Bradesco S/A

Apelado: Paulo Eduardo Barbosa Carneiro

Comarca: Taubaté - 5ª Vara Cível

Juiz(a) de 1ª Instância: Maria de Fátima Guimarães Pimentel de Lima

Voto nº 5896

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. CONTRATOS BANCÁRIOS. DANOS MORAIS. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

I. CASO EM EXAME:

Recurso de apelação interposto por instituição financeira contra sentença que julgou procedente ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização por danos materiais e morais. A sentença declarou a nulidade do contrato de empréstimo por ausência de prova da contratação regular, determinou a restituição dos valores descontados da conta bancária do autor e condenou o banco ao pagamento de indenização por danos morais.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO:

A questão em discussão consiste na validade do empréstimo lançado na conta do autor e na responsabilidade do banco por falha na prestação do serviço, além da condenação por danos morais.

III. RAZÕES DE DECIDIR:

A relação jurídica entre as partes é de consumo, sujeitando-se às normas do Código de Defesa do Consumidor, especialmente quanto à responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços. O Banco apelante falhou em comprovar a regularidade da contratação do empréstimo que deu origem ao golpe. Instado a apresentar o contrato e os logs de contratação (IP, geolocalização, horário), o réu informou nos autos ser impossível cumprir a determinação por não localizar os documentos. Falhando em seu dever de segurança, caracterizando fortuito interno. No entanto, não houve comprovação de dano moral concreto. Não houve demonstração de ofensa grave aos direitos da personalidade do autor. Sentença reformada.

IV. DISPOSITIVO E TESE:

Recurso parcialmente provido.

Tese de julgamento: 1. A responsabilidade das instituições financeiras por fraudes decorre do risco do empreendimento. 2. Mero aborrecimento não autoriza indenização por danos morais.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto por Banco Bradesco S.A. contra a r. sentença (fls. 228/232) nos autos da ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização por danos materiais e morais movida por Paulo Eduardo Barbosa Carneiro. A r. sentença julgou procedentes os pedidos formulados na petição inicial. O D. Magistrado *a quo* declarou a nulidade do contrato de empréstimo no valor de R\$ 184.339,23, por ausência de prova da contratação regular. Determinou a restituição dos valores indevidamente descontados da conta bancária do autor em decorrência da referida contratação. Condenou, ainda, o banco réu ao pagamento de indenização por danos morais no importe de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), além pagamento das custas e despesas processuais e honorários advocatícios da parte autora, fixados em 10% do valor da condenação.

Embargos de declaração opostos pela parte apelada às fls. 238/239, sendo rejeitados por decisão de fls. 240/241.

Inconformado, o banco réu apela (fls. 245/260). Em suas razões recursais, sustenta a regularidade das transações, alegando que foram realizadas mediante uso de senha pessoal e dispositivo seguro (token), o que afastaria sua responsabilidade. Argumenta a ocorrência de culpa exclusiva da vítima e de terceiros, caracterizando fortuito externo. Defende a inexistência de falha na prestação do serviço e insurge-se contra a condenação por danos materiais e, especificamente, contra a fixação de danos morais, pleiteando a improcedência da ação ou a redução do quantum indenizatório.

O apelado apresentou contrarrazões (fls. 285/293), pugnando pela manutenção da r. sentença.

O recurso é tempestivo e o preparo foi devidamente recolhido conforme certidão de fls. 298.

Consta oposição ao julgamento virtual às fls. 301.

É o relatório.

O recurso merece parcial provimento.

A relação jurídica estabelecida entre as partes é de consumo, sujeitando-se às normas do Código de Defesa do Consumidor, em especial quanto à



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços e à inversão do ônus da prova em favor do consumidor hipossuficiente.

O cerne da controvérsia reside na validade de um empréstimo no valor de R\$ 184.339,23 lançado na conta do autor e nas transferências subsequentes realizadas sob a orientação de estelionatários, no contexto do denominado "golpe da falsa central de atendimento" ou "falso gerente".

A r. sentença reconheceu corretamente a falha na prestação do serviço bancário no que tange à contratação do mútuo e aos danos materiais. O Juízo de origem, de forma diligente, converteu o julgamento em diligência (fls. 207) para determinar que a instituição financeira apresentasse o instrumento contratual do empréstimo impugnado, bem como os registros sistêmicos (logs), endereço de IP, geolocalização e horário da contratação.

O apelante, contudo, peticionou nos autos informando expressamente a impossibilidade de cumprir a determinação judicial, alegando não ter localizado os documentos em seus arquivos (fls. 222/223). Tal confissão é fatal para a tese defensiva de regularidade da contratação.

Ao não comprovar a origem lícita e a autoria do empréstimo que disponibilizou vultosa quantia na conta do consumidor —verba esta que serviu de base para a atuação dos golpistas—, o banco falhou em seu dever de segurança. A disponibilização de crédito não solicitado, somada ao evidente vazamento de dados sigilosos (saldo, extrato e nome do gerente) utilizados pelos criminosos para ludibriar o idoso, caracteriza o fortuito interno.

A responsabilidade das instituições financeiras por fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno, conforme entendimento consolidado na Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça.

Portanto, irretocável a sentença no ponto em que declarou a inexistência do débito relativo ao empréstimo e determinou a recomposição patrimonial do autor, devolvendo as partes ao *status quo* ante.

No entanto, no que tange aos **danos morais**, o recurso merece acolhida.

No caso, não houve qualquer situação concreta de consequência



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

maléfica a revelar o direito a indenização por danos morais. O dano moral não se presta a indenizar o mal sofrido, mas para se reconhecer de fato a ocorrência do sofrer da parte que lhe pede.

A situação vivenciada, apesar de indubitavelmente desagradável e geradora de transtornos, situa-se na esfera dos danos patrimoniais, integralmente reparados com a determinação de restituição dos valores e a declaração de inexistência do débito do empréstimo. Não houve, nos autos, comprovação de negativação do nome do autor nos órgãos de proteção ao crédito, nem demonstração de situação vexatória ou de desequilíbrio psicológico grave que transborde o mero aborrecimento decorrente de prejuízo financeiro.

Em suma, meros aborrecimentos inerentes à vida em sociedade, dos quais não se evidencia terem gerado abalo psíquico ou social, ofensa a direito da personalidade, não autorizam o deferimento de indenização.

Nesse sentido:

Contrato Bancário. Ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com danos morais e repetição do indébito. Sentença procedência. Apelo da parte ré. Contrato nulo. Parte autora que negou a contratação de empréstimo ou renovação de empréstimo com a parte ré. Parte autora faz jus à restituição dos valores descontados indevidamente de seu benefício de forma simples e não dobrada. Conduta que não viola a boa-fé objetiva. Danos morais. Condenação afastada. Situação que configura mero aborrecimento. Ausência de prejuízo de ordem moral. Compensação dos valores creditados – ART. 368, CC. Ação parcialmente procedente. Sentença reformada em parte. Recurso da parte ré parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1057206-52.2024.8.26.0506; Relator (a): Ricardo Pereira Júnior; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2); Foro de Ribeirão Preto - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 07/01/2026; Data de Registro: 07/01/2026).

Dessa forma, a r. sentença deve ser reformada parcialmente, apenas para excluir a condenação do banco apelante ao pagamento de indenização por danos



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

morais, mantendo-se a declaração de nulidade do empréstimo e a restituição dos danos materiais.

Diante do provimento parcial do recurso, a sucumbência passa a ser recíproca. O autor decaiu do pedido de indenização por danos morais, enquanto o réu restou vencido quanto à declaração de inexigibilidade do débito e à reparação dos danos materiais. Assim, nos termos do artigo 86 do Código de Processo Civil, as custas e despesas processuais deverão ser rateadas na proporção de 30% para o autor e 70% para o réu, vedada a compensação.

Quanto aos honorários advocatícios, condeno o réu ao pagamento de honorários ao patrono do autor, fixados em 10% sobre o valor da condenação (danos materiais). Por sua vez, condeno o autor ao pagamento de honorários ao patrono do réu, fixados em 10% sobre o valor pretendido dos danos morais (R\$ 10.000,00), observada gratuidade de justiça.

Para fins de prequestionamento, ressalta-se que toda matéria devolvida se encontra prequestionada, com a ressalva de que o juiz não está obrigado a mencionar expressamente todos os pontos suscitados pelas partes, tampouco a citar as normas aventadas, bastando que o recurso tenha sido fundamentadamente apreciado.

A oposição de embargos declaratórios protelatórios contra este acórdão poderá ensejar a condenação da parte embargante em multa de até 2% do valor da causa, nos termos do artigo 1.026, §2º, do CPC.

Ante o exposto, voto por **DAR PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso de apelação, apenas para afastar a condenação imposta a título de danos morais, mantida, no mais, a r. sentença por seus próprios e jurídicos fundamentos.

RUI PORTO DIAS

Relator