



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000082835

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1021736-35.2025.8.26.0405, da Comarca de Osasco, em que é apelante BANCO BRADESCO FINANCIAMENTOS S/A, é apelada MARIA ZILMA DE ARAUJO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VII (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento parcial ao recurso, nos termos que constarão do acórdão. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores J. M. RIBEIRO DE PAULA (Presidente sem voto), JOÃO JOSÉ CUSTODIO DA SILVEIRA E FABIANA CALIL CANFOUR DE ALMEIDA.

São Paulo, 11 de fevereiro de 2026.

MARCIA REZENDE BARBOSA DE OLIVEIRA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1021736-35.2025.8.26.0405
Apelante: Banco Bradesco Financiamentos S/A
Apelado: Maria Zilma de Araujo
Origem: 5ª Vara Cível do Foro de Osasco

Voto nº 7060

APELAÇÃO CÍVEL. DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. FRAUDE BANCÁRIA. EMPRÉSTIMOS CONSIGNADOS. SAQUES NÃO AUTORIZADOS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. SÚMULA Nº 479 DO STJ. FORTUITO INTERNO. DECADÊNCIA. INAPLICABILIDADE. DANOS MORAIS. REDUÇÃO DO QUANTUM. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

A instituição financeira responde objetivamente por fraudes praticadas por terceiros no âmbito de operações bancárias, caracterizando fortuito interno inserido no risco da atividade empresarial, conforme Súmula nº 479 do STJ, sendo que a falha no sistema de segurança que permite operações atípicas e destoantes do perfil do consumidor configura defeito na prestação de serviço.

A ausência de bloqueio preventivo ou de contato ativo do banco para confirmar a legitimidade de transações múltiplas e incompatíveis com o padrão habitual de correntista idosa aposentada de baixa movimentação financeira configura grave falha no dever de segurança, sendo insuficiente a apresentação de telas de sistema interno e logs de transações como prova unilateral da regularidade das operações.

O prazo decadencial de 90 dias previsto no artigo 26 do CDC para reclamar de vícios no serviço não se confunde com o prazo prescricional para pretensão de reparação de danos decorrentes do fato do serviço previsto no artigo 27 do CDC, aplicando-se à pretensão indenizatória o prazo prescricional quinquenal e não o prazo decadencial.

A indenização por danos morais é devida quando a situação ultrapassa o mero dissabor, ocasionando relevante abalo à situação financeira com descontos em benefício previdenciário e imposição de saldo bancário negativo, sendo adequada a redução do quantum de R\$ 8.000,00 para R\$ 5.000,00 em observância aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, com correção monetária desde o arbitramento (Súmula 362/STJ), mantidos os juros moratórios desde a citação, como definido na r.Sentença.

Vistos,

Trata-se de recurso de apelação interposto pela parte ré contra a r. sentença proferida às fls. 356/363, cujo relatório se adota, que julgou parcialmente procedentes os pedidos formulados pela parte autora, com o seguinte dispositivo: “(...) *Diante do exposto, com fundamento no art. 487, I, do Código de Processo Civil, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos iniciais para, confirmando a tutela antecipada anteriormente deferida: 1- Declarar anulados os seis contratos de empréstimos pessoais realizados fraudulentamente em nome da parte autora, declarando inexigíveis todos os débitos deles decorrentes; 2- Determinar a imediata cessação dos descontos no benefício previdenciário da parte autora ou lançamento em conta corrente referentes aos contratos acima descritos, servindo a presente sentença como ofício ao INSS, cujo protocolo fica a cargo da própria parte autora, se o caso; 3- Condenar a parte requerida à restituição de todas as parcelas já descontadas do benefício da parte autora ou do saldo positivo em conta, relacionadas aos contratos anulados, corrigido monetariamente desde a data do prejuízo (desembolso de cada parcela), e acrescido de juros moratórios legais desde a citação; 4- Condenar a parte requerida à restituição dos valores sacados indevidamente da conta bancária da parte autora que tenha sido descontados do saldo positivo da conta, o que deverá ser apurado em liquidação de sentença, corrigido monetariamente desde a data de cada saque fraudulento, e acrescido de juros moratórios legais desde a citação. 5- Condenar a parte requerida ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 8.000,00 (oito mil reais), corrigido monetariamente a partir desta data (Súmula 362 do STJ) e acrescido de juros de mora legais a partir da citação (art. 405 do Código Civil). (...) Ficam partilhadas proporcionalmente as custas e despesas processuais, dada a sucumbência recíproca. Arcará a parte requerida com o pagamento de honorários de sucumbência, que fixo em 15% do valor da condenação, na forma do art. 85, §2º, do Código de Processo Civil. Arcará a parte autora com honorários advocatícios da parte contrária, que arbitro em 10% sobre o valor da parte em que sucumbiu (pedidos de repetição do indébito em dobro), observadas as disposições do art. 98, §3º também do diploma processual (gratuidade de justiça) (...)”.*

Em suas razões recursais (fls. 367/394), a parte ré, ora apelante, sustenta, em suma, a ausência de sua responsabilidade, uma vez que as operações foram realizadas com a utilização de cartão, senha e/ou biometria da própria autora, caracterizando culpa exclusiva da consumidora ou de terceiro e, portanto, fortuito externo que rompe o nexo causal. Argumenta a ocorrência da decadência do direito da autora, com base no artigo 26, inciso II, do CDC. Pugna pela necessidade de restituição ou compensação dos valores creditados em conta para evitar o enriquecimento ilícito da apelada. Por fim, insurge-se contra a condenação por danos morais, por ausência de ato ilícito e por se tratar de mero aborrecimento, ou, subsidiariamente, pela redução do valor arbitrado e pela alteração do termo inicial dos juros de mora.

Contrarrazões às fls. 402/408, pelo desprovimento do recurso.

Recurso tempestivo e devidamente preparado (fls. 395/396).

É a síntese do necessário.

Fundamento e decido.

Respeitados entendimentos contrários, tenho que o apelo comporta parcial provimento, tão somente para reduzir o valor fixado a título de danos morais.

De entrada, quanto à preliminar de ilegitimidade passiva arguida em contestação e reiterada implicitamente no apelo sob a tese de fortuito externo, esta se confunde com o mérito e com ele será analisado.

A pertinência subjetiva da instituição financeira para figurar no polo passivo da demanda decorre da relação de consumo e da alegação de falha na prestação de seus serviços, cuja responsabilidade é objetiva e só pode ser afastada pela comprovação de uma das excludentes legais, matéria atinente ao mérito da causa.

Trata-se de ação declaratória de inexistência de débito cumulada com pedido de restituição de valores e indenização por danos morais, ajuizada por MARIA ZILMA DE ARAUJO em face de BANCO BRADESCO FINANCIAMENTOS S/A.

Em suma, narrou a parte autora (fls. 1/16) ser pessoa idosa, aposentada, titular de conta corrente junto ao banco réu, utilizada para recebimento de benefício previdenciário no valor de um salário mínimo. Relatou que, sendo pessoa de pouca instrução e sem familiaridade com tecnologia, sempre dependeu de auxílio de funcionários da agência para realizar operações no caixa eletrônico. Afirmou que, a partir de fevereiro de 2024, após ter recebido tal auxílio, notou uma série de movimentações financeiras desconhecidas, incluindo a contratação de 6 (seis) empréstimos pessoais e a realização de múltiplos saques, que totalizaram um prejuízo superior a R\$ 26.000,00 e deixaram sua conta com saldo negativo. Alegou que tais operações eram completamente destoantes de seu perfil de consumo e que o próprio gerente da agência teria admitido a ocorrência de fraudes por parte de funcionários demitidos. Por isso, requereu a anulação dos contratos, a restituição dos valores e a condenação por danos morais.

Em sede de contestação (fls. 183/206), em apertada síntese, o réu defendeu a regularidade das contratações, alegando que foram realizadas mediante uso de cartão, senha e/ou biometria, imputando a responsabilidade à própria consumidora ou a terceiros.

Em réplica (fls. 346/355), a parte autora impugnou as provas unilaterais apresentadas pelo banco e reforçou a tese de falha na prestação de serviço, destacando que não se beneficiou dos valores, pois foram imediatamente sacados pelos fraudadores.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

A r. sentença julgou parcialmente procedentes os pedidos, reconhecendo a falha na prestação do serviço bancário e a responsabilidade objetiva da instituição financeira.

A questão central está em identificar se há, ou não, responsabilidade do banco apelante pelas operações realizadas na conta da apelada, tidas por fraudulentas.

A tese da parte apelante é de que as transações são legítimas, pois validadas por meios de credenciais da correntista, e que eventual fraude configura culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, afastando sua responsabilidade.

A relação entre as partes é de consumo (arts. 2º e 3º do CDC), figurando a parte autora como destinatária final dos serviços bancários fornecidos pela parte ré, conforme entendimento pacificado pela Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça.

A parte autora alega fato negativo, qual seja, a não contratação dos empréstimos e a não realização dos saques. Desta forma, considerando a hipossuficiência da consumidora e a melhor aptidão para produção da prova (art. 6º, VIII, CDC e art. 373, §1º do CPC), incumbia à parte ré a comprovação do fato positivo, qual seja, a regularidade e autenticidade das operações impugnadas.

O banco apelante, contudo, não se desincumbiu de seu ônus. Juntou aos autos apenas telas de seu sistema interno e logs de transações (fls. 207/342), que, por serem documentos unilaterais, não possuem força probatória suficiente para comprovar a validade das operações, especialmente diante de um quadro fático com fortes indícios de fraude, o que não é refutado pela parte ré.

A instituição financeira falhou em apresentar os contratos de empréstimo devidamente formalizados ou as filmagens dos caixas eletrônicos que pudessem comprovar a autoria dos saques.

Ademais, o ponto fulcral que denota a falha na prestação do serviço é a absoluta dissonância entre as operações contestadas e o perfil de consumo da autora.

Conforme bem observado pelo juízo de primeiro grau, a apelada é pessoa idosa, com baixíssima movimentação financeira, que de um momento para o outro passou a ter em sua conta múltiplas operações de saque diárias e a contratação de seis empréstimos em um curto período.

Tais movimentações atípicas deveriam, obrigatoriamente, ter acionado os sistemas de segurança do banco.

Ademais, cumpre reiterar as precisas razões de decidir do Juízo "a quo":

"Na inicial há relato de que o gerente da autora noticiou a demissão dos funcionários que desempenhavam essa função por estarem envolvidos em golpes, não impugnada pela requerida em defesa.

Assim, tendo as transações contestadas sido praticadas dentro do ambiente controlado do requerido (agência) e supostamente pelos próprios funcionários do banco requerido, evidenciada a sua responsabilidade nos autos" (fls. 359).

A ausência de qualquer bloqueio preventivo ou de um contato ativo do banco para confirmar a legitimidade de transações tão destoantes do padrão habitual da correntista configura grave falha no dever de segurança.

Como bem decidiu a Terceira Turma do C. STJ que *"(...) O dever de segurança é noção que abrange tanto a integridade psicofísica do consumidor, quanto sua integridade patrimonial, sendo dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas pelos consumidores, desenvolvendo mecanismos capazes de dificultar fraudes perpetradas por terceiros, independentemente de qualquer ato dos consumidores.4. A instituição financeira, ao possibilitar a contratação de serviços de maneira facilitada, por intermédio de redes sociais e aplicativos, tem o dever de desenvolver mecanismos de segurança que identifiquem e obstem movimentações que destoam do perfil do consumidor, notadamente em relação a valores, frequência e objeto.5. Como consequência, a ausência de procedimentos de verificação e aprovação para transações atípicas e que aparentam ilegalidade corresponde a defeito na prestação de serviço, capaz de gerar a responsabilidade objetiva por parte da instituição financeira (...)" (STJ - REsp: 2052228 DF 2022/0366485-2, Relator: Ministra NANCY ANDRIGHI, Data de Julgamento: 12/09/2023, T3 - TERCEIRA TURMA, Data de Publicação: DJe 15/09/2023, supressão inexistente no original).*

Há de se reconhecer que *"A vulnerabilidade do sistema bancário, que admite operações totalmente atípicas em relação ao padrão de consumo dos consumidores, viola o dever de segurança que cabe às instituições financeiras e, por conseguinte, incorre em falha da prestação de serviço." (REsp n. 1.995.458/SP, relatora Ministra NANCY ANDRIGHI, Terceira Turma, julgado em 9/8/2022, DJe de 18/8/2022).*

Pragmaticamente, tem-se a configuração de uma falha na segurança do sistema que é imputável ao recorrente, reafirmando-se que a responsabilidade é objetiva dos bancos em caso de fraude, em conformidade com a Súmula 479, da Corte Superior, que enuncia que *"as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias"*.

A fraude, no caso, está inserida no risco da atividade empresarial desenvolvida pelo banco, que, ao oferecer serviços e produtos no mercado de consumo,

assume o dever de garantir a segurança das operações.

Portanto, não há que se falar em culpa exclusiva da consumidora ou de terceiro apta a afastar a responsabilidade do apelante, como previsto no art. 14, § 3º, II, do CDC. A falha do sistema de segurança do banco foi causa direta e necessária para a ocorrência do dano, estabelecendo-se o nexo de causalidade.

Rejeita-se, também, a alegação de decadência, pois o prazo para reclamar de vícios no serviço, nos termos do art. 26 do CDC, não se confunde com o prazo prescricional para a pretensão de reparação de danos decorrentes do fato do serviço (art. 27 do CDC), que é de cinco anos e, no caso, não transcorreu.

Neste sentido:

"DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS MORAIS E COMPENSAÇÃO DE DANOS MORAIS. PROMESSA DE COMPRA E VENDA DE IMÓVEL . EMBARGOS DE DECLARAÇÃO. OMISSÃO, CONTRADIÇÃO OU OBSCURIDADE. AUSÊNCIA. ACÓRDÃO RECORRIDO . FUNDAMENTAÇÃO ADEQUADA. DEFEITOS APARENTES DA OBRA. METRAGEM A MENOR. PRAZO DECADENCIAL . INAPLICABILIDADE. PRETENSÃO INDENIZATÓRIA. SUJEIÇÃO À PRESCRIÇÃO. PRAZO DECENAL . ART. 205 DO CÓDIGO CIVIL. 1. O propósito recursal é o afastamento da prejudicial de decadência em relação à pretensão de indenização por vícios de qualidade e quantidade no imóvel adquirido pelos consumidores . 2. É de 90 (noventa) dias o prazo para o consumidor reclamar por vícios aparentes ou de fácil constatação no imóvel por si adquirido, contado a partir da efetiva entrega do bem (art. 26, II e § 1º, do CDC). 3 . No referido prazo decadencial, pode o consumidor exigir qualquer das alternativas previstas no art. 20 do CDC, a saber: a reexecução dos serviços, a restituição imediata da quantia paga ou o abatimento proporcional do preço. Cuida-se de verdadeiro direito potestativo do consumidor, cuja tutela se dá mediante as denominadas ações constitutivas, positivas ou negativas. 4 . Quando, porém, a pretensão do consumidor é de natureza indenizatória (isto é, de ser ressarcido pelo prejuízo decorrente dos vícios do imóvel) não há incidência de prazo decadencial. A ação, tipicamente condenatória, sujeita-se a prazo de prescrição. 5. À falta de prazo específico no CDC que regule a pretensão de indenização por inadimplemento contratual, deve incidir o prazo geral decenal previsto no art . 205 do CC/02, o qual corresponde ao prazo vintenário de que trata a Súmula 194/STJ, aprovada ainda na vigência do Código Civil de 1916 ("Prescreve em vinte anos a ação para obter, do construtor, indenização por defeitos na obra"). 6. Recurso especial conhecido e provido." (STJ - REsp: 1717160 DF 2017/0257313-5, Relator.: Ministra NANCY ANDRIGHI, Data de Julgamento: 22/03/2018, T3 - TERCEIRA TURMA, Data de Publicação: DJe 26/03/2018).

Ademais, o pedido de compensação foi bem afastado pela sentença recorrida. Os extratos e a própria dinâmica dos fatos demonstram que a autora não se beneficiou de tais quantias, que foram imediatamente subtraídas pelos fraudadores,

inseridas, portanto, no contexto da fraude, sem qualquer enriquecimento indevido pela parte autora.

No que tange aos danos morais, a condenação é mantida, pois a situação ultrapassa o mero dissabor, tendo ocasionado relevante abalo a situação financeira da requerente, com desconto em benefício previdenciário, e imposição de saldo bancário negativo, gerando presumíveis abalos a tranquilidade da postulante e à própria subsistência.

Contudo, quanto ao valor da indenização, o recurso comporta provimento.

A fixação do *quantum* indenizatório deve observar os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, evitando-se o enriquecimento sem causa.

No caso concreto, sopesando a extensão do dano e a capacidade econômica das partes, reduzo a indenização para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), montante que se revela mais condizente com as circunstâncias do caso e com os precedentes deste Tribunal para situações similares. Neste sentido, destaco:

"APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. FRAUDE BANCÁRIA. EMPRÉSTIMOS CONSIGNADOS E TRANSFERÊNCIAS VIA PIX NÃO AUTORIZADOS. CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. SÚMULAS 297 E 479 DO STJ. Relação de consumo caracterizada. Aplicabilidade do CDC. Responsabilidade objetiva do banco por falha na prestação de serviços (art. 14 do CDC). Fraude comprovada. Operações atípicas e sequenciais em curto espaço de tempo, incompatíveis com o perfil da correntista idosa e aposentada. Reconhecimento parcial da irregularidade pelo próprio banco em esfera administrativa. Inexistência de culpa exclusiva ou concorrente da vítima. Falha no sistema de segurança caracteriza fortuito interno, atraindo a responsabilidade objetiva da instituição financeira (Súmula 479/STJ). REPETIÇÃO DO INDÉBITO EM DOBRO. Descontos indevidos de benefício previdenciário decorrentes de contratos nulos por fraude. Violação à boa-fé objetiva configurada. Aplicação do art. 42, parágrafo único, do CDC. Observância do Tema 929/STJ. Restituição em dobro mantida quanto aos valores descontados do benefício previdenciário. Restituição simples quanto à diferença entre os valores creditados e transferidos fraudulentamente (R\$ 1.872,95). DANOS MORAIS. Configuração in re ipsa. Idosa que teve verba de natureza alimentar comprometida. Angústia e abalo financeiro que extrapolam mero dissabor. Quantum indenizatório reduzido de R\$ 8.000,00 para R\$ 5.000,00, atendendo aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Inaplicabilidade da majoração de honorários advocatícios recursais em caso de provimento parcial do recurso (Tema 1.059/STJ). RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO." (TJSP; Apelação Cível 1021055-88.2024.8.26.0344; Relator (a): Marcia Rezende Barbosa de Oliveira; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VII (Direito Privado 2); Foro de Marília - 3ª Vara Cível; Data do



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Julgamento: 18/12/2025; Data de Registro: 18/12/2025)

Ademais, anoto que o pedido de aplicação da Súmula 362 do STJ quanto ao termo inicial da correção monetária da indenização por danos morais já foi atendido pela r. sentença, carecendo o apelante de interesse recursal neste ponto específico.

Por fim, a r. Sentença fixou como termo inicial dos juros de mora a data da citação. Descabido o pleito de não incidência de juros de mora sobre os danos morais, ou de incidência desde o arbitramento.

Veja-se: *"Tratando-se de relação contratual, os juros de mora incidentes sobre o valor da indenização arbitrada a título de dano moral é a data da citação. Precedentes."* (STJ - EDcl no REsp: 2101225 BA 2023/0206215-0, Relator.: Ministra NANCY ANDRIGHI, Data de Julgamento: 12/08/2024, T3 - TERCEIRA TURMA, Data de Publicação: DJe 15/08/2024).

É o que deverá prevalecer.

Deixo de fixar honorários advocatícios recursais, seguindo o julgamento dos Recursos Especiais nº 1.865.553/PR, 1.865.223/SC e 1.864.633/RS, Tema Repetitivo 1059, que estabeleceu a seguinte tese: *"A majoração dos honorários de sucumbência prevista no art. 85, § 11, do CPC pressupõe que o recurso tenha sido integralmente desprovido ou não conhecido pelo tribunal, monocraticamente ou pelo órgão colegiado competente. Não se aplica o art. 85, § 11, do CPC em caso de provimento total ou parcial do recurso, ainda que mínima a alteração do resultado do julgamento ou limitada a consectários da condenação"*

Fica mantida a fixação do ônus sucumbencial definida pelo Juízo *a quo*.

Atendem as partes que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes, dará ensejo à imposição da multa prevista no artigo 1026, § 2º, do CPC.

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim, nos termos das Súmulas nº 211 do Superior Tribunal de Justiça e nº 282 do Supremo Tribunal Federal.

Ante o exposto, voto por **DAR PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso interposto, apenas para reduzir o valor da indenização por danos morais para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).

MARCIA REZENDE BARBOSA DE OLIVEIRA
Relatora



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO