



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

Registro: 2026.0000103454

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1022719-41.2023.8.26.0005, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelado BANCO BRADESCO S/A, é apelada/apelante BRUNA DE JESUS CARVALHO CASTRO (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 23ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso do banco e deram provimento ao recurso da autora. V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores TAVARES DE ALMEIDA (Presidente sem voto), JOSÉ MARCOS MARRONE E LÍGIA ARAÚJO BISOGNI.

São Paulo, 18 de fevereiro de 2026.

EMÍLIO MIGLIANO NETO
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

Apelação Cível 1022719-41.2023.8.26.0005

Relator: Emílio Migliano Neto

Apelante/Apelado: Banco Bradesco S/A

Apelado/Apelante: Bruna de Jesus Carvalho Castro

Juízo de origem: 4ª Vara Cível do Foro Regional de São Miguel Paulista da Comarca de São Paulo

Voto 8.747-EMN-rlm

APELAÇÕES CÍVEIS. Ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenizatória por dano moral. Compras fraudulentas realizadas no cartão de crédito da autora. Sentença de parcial procedência. Irresignação do banco. Sem razão. A responsabilidade do requerido é manifesta e decorre do risco da atividade que desenvolve. Fraude perpetrada por terceiro que, nas circunstâncias narradas, se insere no risco da atividade desenvolvida pela parte ré. Sentença mantida nesse ponto. Inconformismo da autora. Com razão. Dano moral. Caracterização “in re ipsa”. Sentença reformada nesse ponto. “Quantum” indenizatório fixado em R\$ 10.000,00. Quantia que atende aos critérios de proporcionalidade e razoabilidade. Correção monetária. Marco inicial fixado a partir do arbitramento no acórdão. Súmula nº 362 do Colendo Superior Tribunal de Justiça. Juros de mora do evento danoso. Súmula nº 54 do mesmo Tribunal Superior. Precedentes desta Câmara de Direito Privado. **RECURSO DO BANCO NÃO PROVIDO. RECURSO DA AUTORA PROVIDO.**

Vistos.

Trata-se de recursos de Apelação Cível interpostos pelo Banco Bradesco (fls. 204/229) e Bruna de Jesus Carvalho Castro (fls. 230/241) contra a r. sentença (fls. 175/179), cujo relatório se adota, proferida pela MMª Juíza de Direito da 4ª Vara Cível do Foro Regional de São Miguel Paulista da comarca de São Paulo, Doutora Adriana Bertier Benedito, por meio da qual julgou parcialmente procedente a ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenizatória por dano moral ajuizada pela ora apelante em face do Banco Bradesco S.A, reconhecendo a inexigibilidade do débito, no entanto, julgando improcedente o pedido indenizatório. À causa foi atribuído o valor de R\$ 33.071,52 em 13 de setembro de 2023.

Sustenta o banco apelante, em síntese, a inexistência de falha na prestação dos serviços, uma vez que o infortúnio ocorreu por



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

negligência da própria autora. Aduz, ainda, que as transações foram realizadas com uso de cartão com chip e senha de uso pessoal de intransferível. Por fim, assevera inexistir prova da ocorrência de dano indenizável. Desse modo, pleiteia o provimento do apelo.

Por sua vez, sustenta a apelante autora, em síntese, a ocorrência de dano moral, uma vez que teve seu nome indevidamente inscrito no cadastro de proteção ao crédito por falha na prestação do serviço bancário. Aduz, assim, que a referida inscrição gera danos *in re ipsa*. Por fim, requer a procedência do apelo para condenar o requerido ao pagamento de R\$ 10.000,00 a esse título. Assim, pleiteia o provimento do apelo.

Às fls. 245/249 a autora apelada ofereceu suas contrarrazões, por meio das quais reafirma, em suma, a ocorrência de falha na prestação do serviço e responsabilidade objetiva do banco requerido. Assim, requer o não provimento do apelo do banco.

Sem contrarrazões por parte do banco apelado. (fls. 250).

Não consta oposição ao julgamento virtual.

Os autos foram distribuídos por prevenção a esta Câmara de Direito Privado, provocada pelo recurso de apelação 1022719-41.2023.8.26.0005, e vieram conclusos a este Juiz relator (fl. 260).

Encaminhem-se os autos à Mesa para Julgamento Virtual, nos termos da Resolução CNJ nº 591/2024.

É o relatório do essencial.

Em juízo de admissibilidade, verifica-se que os recursos são tempestivos e foram regularmente processados, com recolhimento do valor do preparo recursal pelo apelante autor (fls. 256/257) e com a dispensa do seu recolhimento por parte da apelante autora, ante a gratuidade judiciária a ela deferida (fls. 57/58).

Cuida-se de apelação interposta contra a r. sentença que julgou parcialmente procedente a ação declaratória cumulada com



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

indenizatória por dano moral.

Inconformadas, recorrem às partes.

Respeitadas as razões do banco apelante, seu reclamo não comporta provimento.

Isso porque, em que pese não se poder cogitar a sua responsabilização direta pela fraude em si, isso não é suficiente para ensejar a procedência da ação, uma vez que há fato posterior que evidencia o defeito na prestação de serviços da instituição financeira.

Da análise dos autos, verifica-se dos documentos acostados (fls. 25/26) (extratos do cartão de crédito), que as operações realizadas, além de destoarem do perfil de transações costumeiramente realizadas pela autora, foram realizadas por diversas vezes, no mesmo dia e para a mesma pessoa, típico nas ocorrências de fraude, conforme bem fundamentado na r. sentença, *in verbis*:

“Ademais, das movimentações impugnadas (fls. 25/26), é possível observar mais de 15 transações com destinatário “LUISANTONIOSILVAS”, sendo que muitas delas foram realizadas várias vezes no mesmo dia indiciando seu forte caráter fraudulento - o que deveria ter sido identificado pelo Banco réu à época dos fatos e culminado na suspensão temporária da conta da autora ou ao menos no envio de mensagens ou realização de ligação à autora sobre a suspeita de fraude, a fim de mitigar-lhe os prejuízos ações, que, contudo, não ocorreram. Bem por isso resta caracterizada a prestação defeituosa do serviço, sendo de rigor a declaração de inexigibilidade da cobrança de fatura de consumo de cartão de crédito impugnada, no valor de R\$ 33.071,52”. (grifei),

Diante de tais indícios de fraude, o que causa estranheza é o fato de o sistema de segurança do requerido não ter detectado qualquer anormalidade ou realizado bloqueio preventivo do cartão da autora em razão das operações realizadas em curto espaço de tempo, e para a mesma pessoa.

O modo pelo qual as operações foram realizadas confere verossimilhanças às alegações da autora, quando verificadas



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

juntamente com os documentos carreados aos autos.

Nesse sentido, sendo evidente a falha no sistema de segurança do banco, era mesmo de rigor a declaração de inexigibilidade dos valores contestados.

Nesse sentido, transcrevo decisões desta Câmara de Direito Privado em julgamentos de casos análogos:

“(…) o banco também é responsável se apresentou defeito em seu serviço, (…), deixando de efetuar o bloqueio preventivo das operações suspeitas, de forma a permitir a realização de compras fora do perfil do consumidor” (Ap nº 1007136-08.2017.8.26.011, de São Paulo, 21ª Câmara de Direito Privado, v.u., Rel. Des. ITAMAR GAINO, j. em 9.4.2018);

“(…) Teoria do risco do negócio. Dever de segurança do serviço. Responsabilidade de natureza objetiva. Precedente do C. Superior Tribunal de Justiça em sede de recurso repetitivo e Súmula nº 479. Operações realizadas em aplicativo da instituição financeira após furto qualificado de celular. Operações realizadas fora do perfil do autor. Falha no sistema de segurança da ré. Declaração de inexigibilidade de débito em relação às operações realizadas pelos golpistas. (...) Sentença reformada. Ônus sucumbenciais da ré. Súmula 326 do STJ. Recurso provido, nos termos da fundamentação. (TJSP; Apelação Cível 1001446-59.2021.8.26.0301; Relator: Desembargador Hélio Nogueira; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Vara Única de Jarinu; Data do Julgamento: 29/11/2022).

Uma vez reconhecido que o débito discutido nos autos é inexigível, torna-se, conseqüentemente, indevido o lançamento do nome da autora nos órgãos de proteção ao crédito, inolvidável é o dever do ofensor de indenizar a quem fez sofrer e lhe causou dano moral, uma vez ser incontestável o prejuízo que se causa a quem sofre indevida negativação do seu nome.

Como sabido, o dano moral, nesses casos, é presumido, sendo prescindível qualquer comprovação a respeito, devendo a r. sentença ser reformada nesse ponto.

Sobre a ocorrência de dano moral “*in re ipsa*”, veja-se a jurisprudência do Colendo Superior Tribunal de Justiça:

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

“(…) 2. A inscrição indevida do nome do consumidor nos cadastros de inadimplentes, por si só, enseja indenização, sendo desnecessária a comprovação do prejuízo, por ser presumida a sua ocorrência, configurando, assim, o chamado dano moral in re ipsa. Precedentes. (...)”. (AgRg no AREsp 607.167/SP, Rel. Ministro Raul Araújo, Quarta Turma, julgado em 18/12/2014, DJe 11/02/2015).

“(…) 3. A jurisprudência do STJ é pacífica no sentido de que a inscrição indevida nos órgãos de proteção ao crédito, protestos indevidos e casos como o relatado no presente feito configuram dano in re ipsa, pelo que não há falar em necessidade de se fazer comprovação alguma quanto ao dano moral sofrido, por se tratar de fato por si só capaz de configurar juridicamente o dano moral, sendo desnecessária prova cabal a respeito. Precedentes. (...)”. (AgRg no AREsp 482.722/SP, Rel. Ministro Raul Araújo, Quarta Turma, julgado em 02/12/2014, DJe 19/12/2014).

“(…) 1. A inscrição/manutenção indevida do nome do devedor no cadastro de inadimplente enseja o dano moral in re ipsa, ou seja, dano vinculado a própria existência do fato ilícito, cujos resultados são presumidos. Precedentes. (...)”. (AgRg no REsp 1457327/SC, Rel. Ministro Luis Felipe Salomão, Quarta Turma, julgado em 09/09/2014, DJe 16/09/2014).

No que tange ao valor da indenização, embora a lei não estabeleça parâmetros para a fixação da reparação moral, impõe-se ao magistrado observar os critérios da razoabilidade e da proporcionalidade, de modo a arbitrá-la de forma moderada, em montante que não seja irrisório a ponto de não desestimular o ofensor nem excessivo a ponto de configurar instrumento de enriquecimento sem causa.

Assim, considerando-se as circunstâncias do caso concreto e também os parâmetros adotados por esta Câmara em casos análogos de negativação indevida, fixa-se em R\$ 10.000,00 o valor da condenação, suficiente para reparar o dano moral sofrido pela autora e para inibir que o apelado incorra na mesma conduta.

Sobre o referido valor deverão incidir correção monetária desde o arbitramento (súmula 362 do STJ) e juros de mora a partir da citação, já que a relação é contratual.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

Para corroborar com esse entendimento, transcrevo a seguir ementas de recentes decisões proferidas por esta Câmara de Direito Privado, em julgamentos de casos análogos:

“AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS Fraudadores que utilizaram dados do autor para contratação de empréstimo junto à instituição financeira Falsários que promoveram ainda a abertura de conta corrente a fim de que o numerário do empréstimo fosse direcionado a terceiro Reconhecimento da inexistência do contrato firmado entre as partes que se impõe Danos morais configurados no caso concreto, diante da resistência na solução do problema na via administrativa Incidência da teoria do desvio produtivo do consumidor "Quantum" arbitrado em R\$ 10.000,00, com os consectários de estilo Aplicação dos critérios da significância, razoabilidade e proporcionalidade Sentença mantida Majoração da verba honorária de sucumbência, em cumprimento ao disposto no art. 85, §11, do CPC Recursos improvidos. (Apelação Cível 1007152-83.2023.8.26.0032; Relatora: Des^a. Lígia Araújo Bisogni; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Comarca de Araçatuba; Data do Julgamento: 18/04/2024); (grifei)

APELAÇÃO. Ação de obrigação de fazer c.c. declaratória e indenizatória. Sentença de parcial procedência. Inconformismo das partes. 1. Negativação indevida. Contrato de cartão de crédito celebrado em nome do autor mediante fraude de terceiros. O Banco requerido não juntou contrato assinado pelo autor ou qualquer outro documento que demonstrasse sua adesão. 2. Dano moral configurado in re ipsa. Valor de R\$ 5.000,00 fixado na sentença que comporta majoração para R\$ 10.000,00, quantia razoável e proporcional para reparar o dano à honra objetiva do autor. Sentença reformada. Recurso do réu desprovido. Recurso do autor provido em parte. (Apelação nº 1008187-33.2023.8.26.0047. Órgão Julgador 23ª Câmara de Direito Privado. Relator Régis Rodrigues Bonvicino, Data do julgamento 04/10/2024); (grifei)

APELAÇÃO CÍVEL. Ação declaratória de inexistência de relação jurídica cumulada com reparação de danos materiais e morais. Sentença de improcedência. Inconformismo do autor. Contratações fraudulentas de empréstimos. Banco que não se desincumbiu a contento do ônus de prova a existência e a validade dos negócios jurídicos. Declaração de nulidade dos contratos. Retorno ao “status quo ante”, quando possível, devendo serem restituídos, à parte autora, os valores dela cobrados indevidamente para amortização do débito. No entanto, sem



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

condenação do autor à compensação dos valores dos mútuos depositados em sua conta, pois deles não se beneficiou, vez que foram transferidos logo em seguida aos golpistas. O autor foi vítima de fraude dividida em duas partes. Na primeira, deu-se nas contratações dos empréstimos. E na segunda, na transferência via pix a terceiro fraudador. Diante do enquadramento do golpe sofrido, verifica-se que o autor não se beneficiou de qualquer valor, inexistindo dever de restituir. Negativação indevida em órgão de proteção ao crédito. Dano moral. Caracterização "in re ipsa". "Quantum" indenizatório fixado em R\$ 10.000,00. Quantia que atende aos critérios de proporcionalidade e razoabilidade. Correção monetária. Marco inicial fixado a partir do arbitramento no acórdão. Súmula nº 362 do Colendo Superior Tribunal de Justiça. Juros de mora do evento danoso. Súmula nº 54 do mesmo Tribunal Superior. Sentença reformada. Sucumbência exclusiva do réu. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (Apelação nº 1032782-17.2022.8.26.0602. Órgão Julgador 23ª Câmara de Direito Privado. Relator Emílio Migliano Neto, Data do julgamento 18/06/2024). (grifo nosso).

Ante o ora decidido, condeno o réu ao pagamento integral das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, que fixo em 12% sobre o valor atualizado da condenação (artigo 85, §2º, do CPC).

Posto isso, nega-se provimento ao recurso do banco requerido e dá-se provimento ao recurso da autora, nos termos da fundamentação.

EMÍLIO MIGLIANO NETO
Relator