



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000170285**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1024062-37.2024.8.26.0361, da Comarca de Mogi das Cruzes, em que é apelante/apelado BANCO BRADESCO S/A, é apelado/apelante BERNADETE DE LOURDES TRINDADE FARIA (JUSTIÇA GRATUITA).

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 14ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento aos recursos. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CARLOS ABRÃO (Presidente) E THIAGO DE SIQUEIRA.

São Paulo, 4 de março de 2026.

**CÉSAR ZALAF**  
**Relator**  
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**VOTO Nº 14419**

**APELAÇÃO Nº 1024062-37.2024.8.26.0361**

**COMARCA: MOGI DAS CRUZES – 3ª VARA CÍVEL**

**APELANTE: BANCO BRADESCO S/A**

**APELADO: BERNADETE DE LOURDES TRINDADE FARIA**

**JUIZ: FABRICIO HENRIQUE CANELAS**

APELAÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA E INDENIZATÓRIA. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. RECURSO DO BANCO RÉU. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DO RÉU. SÚMULA 479 DO STJ. INEXISTÊNCIA DE CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR OU DE TERCEIRO. DANOS MATERIAIS EVIDENCIADOS, COM A CONSEQUENTE RESTITUIÇÃO DAS PARTES AO “STATUS QUO ANTE”. DANOS MORAIS EVINDECIADOS E QUE NÃO COMPORTAM MINORAÇÃO. APELO DO AUTOR PUGNANDO PELA MAJORAÇÃO DOS HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS. SENTENÇA MANTIDA. RECURSOS IMPROVIDOS.

Tratam-se de Apelações interpostas contra r. sentença de fls. 541/549 que julgou parcialmente procedentes os pedidos da ação declaratória e indenizatória proposta por **BERNADETE DE LOURDES TRINDADE FARIA** contra **BANCO BRADESCO S/A**, para “*declarar inexistentes os contratos de empréstimos descritos na inicial e a inexigibilidade dos débitos deles decorrentes, bem como as transferências fraudulentas realizadas. A autora deverá restituir ao réu o saldo dos empréstimos que permaneceu em sua conta, no valor de R\$ 48.670,15 (quarenta e oito mil, seiscentos e setenta reais e quinze centavos), a ser corrigido monetariamente pela Tabela Prática do TJSP desde a data de cada crédito. Fica autorizada a compensação de valores. Condeno o réu a restituir à autora os valores*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*descontados da conta/benefício previdenciário da autora referente aos empréstimos, de forma dobrada, a serem corrigidos monetariamente pela Tabela Prática do TJSP desde cada desembolso, e acrescidos de juros de mora pela taxa SELIC, nos termos da nova redação do art. 406 do Código Civil, a contar da citação. Condeno o réu a pagar à autora, a título de indenização por danos morais, o valor de R\$ 8.000,00 (oito mil reais), corrigido monetariamente pela Tabela Prática do TJSP desde a data desta sentença (Súmula 362 do STJ) e com juros de mora pela taxa SELIC, nos termos da nova redação do art. 406 do Código Civil, desde a citação.”*

Apela a instituição financeira ré. Em apertada síntese, afirma que detém farto material existente de prevenção à fraude, suscitando a culpa exclusiva do consumidor ou terceiro. Alega que as movimentações não destoavam do perfil da autora. Busca afastar a indenização por danos materiais e morais, ou subsidiariamente reduzi-la.

A autora, por sua vez, em razões de fls. 590/602, requer a majoração dos honorários sucumbenciais por meio da alteração da base de cálculo da condenação para o proveito econômico obtido (de R\$ 119.980,80).

Recurso tempestivo e regularmente processado. Contrarrazões pelo respectivo improvimento.

**É o relatório.**

Não há questões que impeçam o conhecimento destes recursos que, quanto ao seu objeto, não merecem ser providos.

Trata-se de Ação Declaratória cumulada com Indenização por Danos Morais e Materiais ajuizada por **BERNADETE DE LOURDES TRINDADE FARIA** contra **BANCO BRADESCO S/A** e, para melhor compreensão dos fatos, adoto o relatório da r. sentença de fls. 540: “*alegando, em síntese, que foi surpreendida com a contratação de 2 (dois) empréstimos em seu*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*nome, além de diversas transferências, quais sejam: em 07/11/24 - empréstimo pessoal no valor de R\$ 11.149,75 (onze mil cento e quarenta e nove reais e setenta e cinco centavos); em 08/11/24 - 2 (duas) transferências para Giovanna Paulina de Souza Santos, totalizando o valor de R\$ 1.999,88 (mil novecentos e noventa e nove reais e oitenta e oito centavos); em 11/11/24 - 6 (seis) transferências a Henrique Tavares da Silva, totalizando o valor de R\$ 5.999,72 (cinco mil novecentos e noventa e nove reais e setenta e dois centavos); em 12/11/24 - 2 (duas) transferências a Thiago de Oliveira Menotti, totalizando o valor de R\$ 2.000,00 (dois mil reais); e em 13/11/24 - empréstimo consignado no valor de R\$ 47.520,00 (quarenta e sete mil quinhentos e vinte reais). Sustenta que não contratou nenhum empréstimo e nem as transferências e, até a presente data, o problema não foi solucionado pelo réu. Pede: benefícios da justiça gratuita; tutela de urgência; restituição em dobro de eventuais descontos/cobranças em decorrência dos empréstimos; e indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).”*

Não obstante a juridicidade dos argumentos suscitados pelo recorrente, forçoso concluir que a r. sentença deve ser mantida.

Para resolver a controvérsia instaurada no processo, a Súmula nº 297 do STJ dispõe que: “O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”.

Destarte, o presente caso deve sim ser solucionado à luz do CDC, em razão da vulnerabilidade técnica e informacional da parte autora perante a instituição financeira, o que implica na inversão do ônus da prova. (art. 6º, VIII, do CDC), sendo fato incontroverso ter sido ele vítima de golpe.

O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre a fruição e riscos, dispõe o art. 14 do CDC. O seu § 3º preceitua que o fornecedor só não será responsabilizado se provar que o defeito



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

inexiste (inciso I), ou, ainda, culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros (inciso II). Não se discute a responsabilidade objetiva da instituição financeira pelos riscos decorrentes da sua atividade, nos termos da legislação consumerista. Esse entendimento foi pacificado pela edição da Súmula 479 pelo E. STJ.

Desse modo, não se pode aceitar que o ocorrido com a autora seja classificado como fortuito externo ou culpa exclusiva, de modo a reconhecer a excludente de responsabilidade da instituição financeira.

Aqui, é incontroverso que a autora foi vítima de golpe por terceiro, **detentor de informações bancárias sigilosas**, que realiza empréstimos em nome da autora e transfere o dinheiro a contas estranhas. Apesar de o banco réu sustentar que as movimentações não destoavam do perfil da autora, a prova documental demonstra transações assemelhadas às fraudulentas. O último empréstimo tomado pela autora ocorreu em 19/09/2015 (fls. 259) e foi no valor de R\$ 512,25 enquanto os contestados ocorreram em curto período – dias 07/11/2024 e 13/11/2024 - nas quantias de R\$ 11.150,75 e R\$ 47.520,00 e rapidamente repassado a estranhos.

Houve, ainda, falha na prestação do serviço bancário com a autorização de dois empréstimos em menos de uma semana com valores que ultrapassam a capacidade econômica da autora, que recebe benefício previdenciário de R\$ 4.026,89 (fls. 64/65).

A Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados, ainda que não qualifique os dados documentais, *a priori*, como “sensíveis”, a teor de seu artigo 5º, II, (dado pessoal sensível: dado pessoal sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político, dado referente à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico, quando vinculado a uma pessoa natural) disciplina, como fundamento da proteção dos dados pessoais “a inviolabilidade da intimidade, da honra e da imagem”, em seu artigo 2º, IV. **Como os dados utilizados pelo**



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**fraudador são concernentes à esfera íntima da autora e estavam sob estrita guarda do banco Apelante, a responsabilidade civil da casa bancária pelo ocorrido é patente.**

Não fosse suficiente a falta de proteção dos dados pessoais, a instituição requerida não comprovou que as operações impugnadas estão de acordo com o perfil de gastos da autora, limitando-se a dizer que a movimentação ocorreu mediante senha de uso pessoal e intransferível.

Caberia ao Réu deter mecanismo de segurança que imediatamente bloqueasse as operações questionadas. Também não há provas de que a autora tenha repassado seus dados ao terceiro. Portanto, não há falar em culpa exclusiva do consumidor, já que inexistente qualquer indício de que o Apelante tenha obtido algum benefício ante a situação descrita nos autos, que lhe imponha a responsabilidade integral, como explica CARLOS ROBERTO GONÇALVES:

*Quando o evento danoso acontece por culpa exclusiva da vítima, desaparece a responsabilidade do agente, nesse caso, deixa de existir a relação de causa e efeito entre o seu ato e o prejuízo experimentado pela vítima. Pode-se afirmar que, no caso de culpa exclusiva da vítima, o causador do dano não passa de mero instrumento do acidente. Não há limite de causalidade entre o seu ato e o prejuízo da vítima.*

*É o que se dá quando a vítima é atropelada ao atravessar, embriagada, uma estrada de alta velocidade ou quando o motorista, dirigindo com toda a cautela, vê-se surpreendido pelo ato da vítima que, pretendendo suicidar-se, atira-se sob as rodas do veículo. Impossível, nestes casos, falar em nexo de causa e efeito entre a conduta do motorista e os*

*ferimentos, ou o falecimento da vítima.<sup>1</sup>*

Assim, por inexistentes as excludentes de responsabilidade, seja o fortuito externo, seja a culpa exclusiva da vítima ou de terceiros, aplicável à hipótese o Código de Defesa do Consumidor, ante o que dispõe a Súmula 479<sup>2</sup> do Colendo Superior Tribunal de Justiça, com a inversão do ônus probatório, consoante dispõe o artigo 6º, VIII do diploma consumerista, ante a vulnerabilidade técnica da Apelante, como ensina a doutrina de SÉRGIO CAVALIERI FILHO:

*Só haverá responsabilidade do correntista se ficar provado que concorreu para o evento, por exemplo, deixando de dar ciência ao banco do furto, roubo ou extravio do talonário ou cartão, negligenciando a guarda dos mesmos. Pode até configurar-se a culpa exclusiva do correntista, excluindo a responsabilidade do banco, como no caso de ser a falsificação perpetrada por preposto seu.*

*Em síntese, a responsabilidade objetiva da instituição financeira decorre de uma violação ao dever contratualmente assumido de gerir com segurança as movimentações bancárias de seus clientes. Como já ressaltado, esse foi o posicionamento albergado pela Corte Superior de Justiça por ocasião do julgamento do REsp 1.199.782/PR. Dessarte, a ocorrência de fraudes ou delitos contra o sistema bancário, dos quais resultam danos a correntistas ou a terceiros, insere-se na categoria doutrinária de fortuito interno, porquanto fazem parte do próprio risco do empreendimento,*

---

<sup>1</sup> Gonçalves, Carlos Roberto, *Direito Civil Brasileiro*, vol. 4, 14ª ed., Saraiva, São Paulo, 2019, p. 345

<sup>2</sup> “O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*atraindo, portanto, a responsabilidade objetiva do estabelecimento bancário.*<sup>3</sup>

O banco não se desincumbiu do ônus de provar a existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito da parte autora (373, II, CPC) pois, não restou elucidado como os fraudadores tiveram acesso às informações sensíveis e lograram êxito em induzir em erro o correntista.

Tampouco há que se alegar culpa concorrente, pois não se vê que a atitude da autora contribuiu para a consumação da fraude, que já havia se consumado com a realização do empréstimo.

Feitas estas considerações, a casa bancária deverá suportar as consequências do risco de suas atividades, nos termos do artigo 14 do CDC, não sendo suficiente para afastar a responsabilidade e demonstrar a inexistência de falha nas transações questionadas. Nesse sentido entendimento desta E. Câmara:

*APELAÇÃO - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS - GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO - SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA - RECURSO. 1- NULIDADE DE SENTENÇA INOCORRENTE - JUÍZO DE PRIMEIRO GRAU QUE FUNDAMENTOU SUA DECISÃO - DESNECESSIDADE DE SE REBATER TODOS OS RACIOCÍNIOS EXPENDIDOS PELA PARTE. 2- VAZAMENTO DE INFORMAÇÕES - FRAUDADORES QUE TINHAM ACESSO AOS DADOS BANCÁRIOS DA CONSUMIDORA, INCLUSIVE NÚMERO DO SEU CARTÃO DE CRÉDITO - FALHA NA SEGURANÇA DO SERVIÇO BANCÁRIO. 3- TRANSAÇÕES FORA*

---

<sup>3</sup> *Cavaliere Filho, Sergio. Op. cit. (p. 1106).*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*DO PERFIL DA DEMANDANTE - BANCO QUE FALHOU EM DETECTAR OPERAÇÃO SUSPEITA - DUAS TRANSFERÊNCIAS DE VALORES ELEVADOS EM CURTO PERÍODO DE TEMPO - OBRIGAÇÃO DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS OBSTAREM MOVIMENTAÇÕES QUE DESTOEM DO PERFIL DO CONSUMIDOR - ENTENDIMENTO DO STJ. 4- EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE - INOCORRÊNCIA - FRAUDE CAUSADA PELA FALHA NA SEGURANÇA E NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DA CASA BANCÁRIA - RESPONSABILIDADE OBJETIVA - SÚMULA 479 DO STJ. 5- RECURSO DESPROVIDO, MAJORADA A VERBA HONORÁRIA. (TJSP; Apelação Cível 1084003-56.2023.8.26.0100; Relator (a): Carlos Abrão; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 20/03/2024; Data de Registro: 21/03/2024)*

**Portanto, deve ser mantida a condenação do banco na restituição dos valores indevidamente retirados da conta bancária da autora, retornando as partes ao *status que ante*.**

Quanto ao pedido de danos morais, a situação vivenciada pela autora extrapolou e muito o mero aborrecimento, pois se viu obrigado a vir a juízo, contratar advogado e litigar com as expectativas e incertezas naturais do processo para solução de seus problemas, ou seja, suportou aborrecimentos para os quais não deu causa, que não podem ser erigidos à categoria de simples transtorno ou dissabor.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ademais, o dever de indenizar decorre de modo imediato da quebra da confiança e da justa expectativa do consumidor e não se elide com o ressarcimento material, sob pena de vulnerar-se a função punitiva da indenização, na exata medida do que se conhece como teoria do desestímulo. Tendo em vista que o dano moral suportado pela autora está bem delineado e a responsabilidade civil do banco plenamente caracterizada, passo à análise do *quantum debeatur*.

É cediço que cabe ao Poder Judiciário a tarefa de aquilatar o valor da indenização, observadas todas as circunstâncias e aspectos atinentes ao caso concreto, o montante a ser fixado deve perseguir, com a maior acuidade possível, a recomposição do dano sofrido, assim como constituir desestímulo à prática da conduta danosa. Nestes termos, o Egrégio Superior Tribunal de Justiça já decidiu:

*“A indenização deve ser fixada em termos razoáveis, não se justificando que a reparação enseje enriquecimento indevido, com manifestos abusos e exageros, devendo o arbitramento operar-se com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa, ao porte financeiro das partes, orientando-se o julgador pelos critérios sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência, valendo-se de sua experiência e bom senso, atento à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso” (REsp. n. 305566/DF, rel. Min. SÁLVIO DE FIGUEIREDO TEIXEIRA, j. 22.05.2001).*

Na hipótese dos autos, considerando as especificidades do caso, entendo como razoável e proporcional a quantia de R\$ 8.000,00.

Analiso o apelo da autora.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ao fixar os honorários advocatícios sucumbenciais, o juiz, em regra, deve observar o disposto no parágrafo 2º do artigo 85 do Código de Processo Civil:

*“Art. 85. A sentença condenará o vencido a pagar honorários ao advogado do vencedor:*

*(...)*

*§2º Os honorários serão fixados entre o mínimo de dez e o máximo de vinte por cento sobre o valor da condenação, do proveito econômico obtido ou, não sendo possível mensurá-lo, sobre o valor atualizado da causa.”*

O artigo 85, § 2º do CPC, estabelece critérios **sucessivos e excludentes** para fixação dos honorários advocatícios na seguinte ordem: i) valor da condenação; ii) proveito econômico obtido e; iii) valor atualizado da causa quando não for possível mensurar os dois primeiros. Depreende-se que a adoção, como base de cálculo, do proveito econômico, somente é possível quando não houver condenação em quantia certa, mas for possível mensurar o ganho patrimonial da parte vencedora. Na hipótese dos autos, houve condenação por quantia certa pois a sentença determinou: a devolução do saldo dos empréstimos, no valor de R\$ 48.670,15, admitida a compensação de valores, a restituição em dobro dos descontos efetuados nos benefícios da autora e indenização por danos morais no valor de R\$ 8.000,00. O fato de ser quantia ilíquida – pois é necessário apurar em cumprimento de sentença os valores descontados da autora, a atualização monetária do saldo que permaneceu e somá-lo aos danos morais para obter o valor da condenação – não implica em saltar para o critério do “proveito econômico obtido” como base de cálculo dos honorários sucumbenciais, já que o do “valor da condenação” subsiste.

Adotar o critério do proveito econômico neste caso, além de não ser o correto, implicaria em considerar o valor atribuído pelo apelante, de R\$ 119.980,80, redundando, talvez, numa remuneração desproporcional e até num



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

indevido enriquecimento sem causa. Em momento algum, seja na petição inicial ou nas razões de apelo, há explicação da origem deste valor: o autor contestou um empréstimo de R\$ 50.077,66 (84 parcelas de R\$ 1.111,20) e outro de R\$ 12.334,62 (36 parcelas de R\$ 740,00) (fls. 38), ou seja, os negócios jurídicos litigiosos alcançam a quantia de R\$ 62.412,28.

O raciocínio buscado pelo recorrente nesse particular, para se alcançar a quantia de R\$ 119.980,80, é o de multiplicar o número de parcelas de cada empréstimo por seu valor, redundando num proveito econômico que o banco alcançaria e que a parte deixou de perder, portanto. Entrementes, do ponto de vista jurídico, não vejo como afastar o critério objetivo da condenação – que existe e é o correto – por esse do proveito econômico, muito mais especulativo.

Portanto, havendo condenação em quantia certa, a base de cálculo dos honorários sucumbenciais deve, obrigatoriamente, corresponder ao valor da condenação, nos termos do art. 85, § 2º, do Código de Processo Civil, que estabelece ordem legal sucessiva e excludente para sua fixação, somente se admitindo a utilização do valor atualizado da causa de forma residual, quando inexistente condenação ou inestimável o proveito econômico, hipóteses não configuradas nos autos.

**Em conclusão, a r. sentença deve ser mantida.**

Para se evitar incidentes desnecessários, importante ressaltar que não está o órgão julgador obrigado a tecer considerações acerca de toda a argumentação deduzida pelas partes, senão aquelas que interfiram no deslinde da causa, o que se verificou no caso concreto.

Por fim, assinalo que, para acesso às instâncias extraordinárias, é desnecessária expressa menção a todos os dispositivos legais deduzidos pelas partes. De todo modo, registra-se que é pacífico o entendimento do Superior Tribunal de Justiça no sentido de que “*tratando-se de prequestionamento, é*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais bastando que a questão posta tenha sido decidida” (ED em RMS nº 18205-SP, rel. Min. Felix Fischer, j. 18.04.2006).*

Ante o exposto, nego provimento aos recursos.

**CÉSAR ZALAF**

**Relator**