



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000207598

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1024698-89.2025.8.26.0224, da Comarca de Guarulhos, em que é apelante JOSE JOSIVAL DA SILVA SOUZA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO BRADESCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Conheceram do recurso do autor para lhe dar PARCIAL PROVIMENTO. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

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

São Paulo, 12 de março de 2026.

RUI PORTO DIAS

Relator

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1024698-89.2025.8.26.0224

Apelante: Jose Josival da Silva Souza

Apelado: Banco Bradesco S/A

Comarca: Guarulhos - 8ª Vara Cível

Juiz(a) de 1ª Instância: Luiz Gustavo de Oliveira Martins Pereira

Voto nº 6115

Direito civil. Apelação. Responsabilidade civil. Improcedência. **I. Caso em exame:** recurso de apelação interposto contra sentença que julgou improcedente ação proposta para obter declaração de nulidade de contrato de empréstimo bancário e restituição de prestações descontadas, com pedido de indenização por danos morais. O autor alega que não contratou o empréstimo e foi vítima de golpe. **II. Questão em discussão:** (i) verificar a regularidade do contrato de empréstimo bancário impugnado pelo autor; (ii) a responsabilidade do banco pelos prejuízos materiais decorrentes de fraude; e (iii) a ocorrência de danos morais indenizáveis. **III. Razões de decidir:** a relação das partes é de consumo, aplicando-se o Código de Defesa do Consumidor. O banco não apresentou documentação suficiente para comprovar a autenticidade da contratação do empréstimo. A responsabilidade do banco é objetiva em casos de fraude, conforme súmula 479 do STJ. Não há prova de má-fé do banco para justificar a repetição em dobro das parcelas pagas. O autor deve restituir ao banco a diferença entre o valor depositado e o transferido aos golpistas. Não se comprovou dano moral indenizável, pois não se constata lesão à dignidade do autor. **IV. Dispositivo:** recurso provido em parte.

Cuida-se de recurso de apelação (fls. 167/74) interposto contra sentença de fls. 160/64, proferida pelo juízo da 8ª Vara Cível do Foro de Guarulhos, que julgou improcedente ação proposta pelo autor com o fim de obter a declaração nulidade de contrato de empréstimo bancário, assim como a restituição das prestações descontadas, com pedido de indenização por danos morais. Honorários fixados em 10% do valor da causa.

O autor, ora apelante, sustenta que a sentença ignorou o teor da réplica apresentada à contestação, e que o requerido não comprovou a regularidade do empréstimo. Reitera os pedidos de ressarcimento material e de indenização por danos morais.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Contrarrazões às fls. 180/98.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório, acrescido ao de fls. 160, que adoto.

DECIDO.

Em primeiro ponto, consigno que a réplica de fls. 136/53 é intempestiva, conforme certidão de fls. 135, motivo pelo qual não há desacerto na sentença ao desconsiderá-la na apreciação da lide.

No entanto, a sentença deve ser revista, afinal a prova relativa à contratação do empréstimo impugnado pelo autor é insuficiente para atestar a regularidade da operação. Veja-se que o banco apelado acostou à sua resposta somente o documento de fls. 89/98, que fornece a *jornada simplificada do cliente na contratação do serviço*. Trata-se de relatório que se presume detalhado, apresentando dez páginas de supostos registros da comunicação entre o sistema do banco e o aparelho eletrônico a partir do qual foi contratado o empréstimo.

Apesar da relativa abundância de informações, a única parcela efetivamente inteligível do documento são as primeiras linhas de fls. 89, que fornecem informações básicas da contratação, como número do contrato, valor do empréstimo e da parcela e data do primeiro e do último vencimento. Da leitura do longo quadro que sucede esse introito, entretanto, não se pode retirar elementos essenciais da contratação, como o número do celular utilizado na operação, com respectivo modelo e sistema operacional. O relatório tampouco fornece dados de geolocalização e do modo de autenticação da operação, além de não ser possível saber, a partir do que fez o requerido vir aos autos, se o IP ali constante diz respeito ao requerente.

Considerando a inversão do ônus da prova operada pela incidência da lei consumerista, incumbia ao requerido comprovar a regularidade da operação, impugnada pelo autor. Em sua inicial, o requerente nega haver contratado o empréstimo, não obstante assumiu que transferiu grande parte do valor



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

correspondente para conta de terceiro, uma vez ludibriado por pessoa que se passava, ao telefone, por funcionário do banco requerido. Frise-se, nesse ponto, que nem autor nem requerido manifestaram interesse na produção de provas (fls. 159).

Diante do parco conjunto probatório apresentado pelo requerido, ganha verossimilhança a alegação do autor de que foi vítima de golpe, sendo induzido a transferir valores contratados mediante fraude. Os documentos existentes nos autos não contêm qualquer registro que permita aferir a existência de declaração validade de vontade do cliente. A mera alegação de que o empréstimo foi contraído mediante aposição de credenciais de segurança não é suficiente para demonstrar o necessário lastro de legalidade da contratação.

Lembre-se que a relação das partes é de natureza consumerista, impondo-se aplicação do Código de Defesa do Consumidor, em consonância à súmula 297 do STJ. Sabe-se também que a responsabilidade da instituição financeira é objetiva para os casos de operações fraudulentas, e decorre do risco que o banco está sujeito no exercício de suas atividades (art. 14, CDC). É esse o entendimento consolidado na súmula 479 do STJ.

Mesmo que não se olvide do dever de cuidado que cabe ao titular da conta, a situação descrita é típica e amplamente conhecida tanto pela prática judiciária quanto pela bancária, pelo que não se pode atribuir ao autor responsabilidade em arcar com prejuízo decorrente da má-prestação de serviço financeiro, notadamente no cuidado com os dados do cliente.

Não se pode afastar a responsabilidade do requerido, tampouco atribuir parcial culpa ao requerente, uma vez caracterizada falha de serviço da instituição bancária, que deve contar com dispositivos de segurança para confirmação da autenticidade na contratação de empréstimos e demais produtos, além de transferências de alto e atípico valor. Não paira dúvida que o fato se insere no contexto usual da atividade financeira exercida pelo banco, que deve zelar pela segurança de seus clientes.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Aliás, mesmo que assuma o recorrente a transferência voluntária, ainda que mediante logro, de R\$ 9.999,00 para pessoa desconhecida, salta aos olhos que a operação não tenha sido bloqueada pelo sistema de segurança do banco, a se considerar a modesta movimentação que comprova ter o requerente (fls. 21/23), sem contradita do requerido. Por essa razão, pode-se concluir que parte fundamental do contratempo teria sido evitada se o sistema antifraude houvesse funcionado a contento, detectando e bloqueando a operação, dado seu domínio do perfil e do histórico de utilização de serviços bancários do correntista.

Não há de se confundir movimentação atípica com os limites de movimentação da conta, estes estabelecidos no momento da contratação e eventualmente alterados a critério do correntista. A movimentação habitual ou típica deve se pautar pela constatação do que de fato ocorre no uso cotidiano da conta. O valor efetivamente movimentado é, em muitas ocasiões, bastante inferior aos limites fixados como parâmetro de movimentação.

Suficientemente lastreadas em prova documental, as alegações do autor de fato merecem procedência, reconhecendo a responsabilidade objetiva do requerido pelos danos sofridos em decorrência de fraude de operação bancária. A empresa responde objetivamente pela segurança e eficiência do serviço que disponibiliza, conforme estabelece o parágrafo único do artigo 927, do Código Civil, de modo que eventual dano decorrente de falha apresentada no serviço prestado não pode ser repassado ao cliente.

Em virtude da declaração de inexistência do empréstimo em questão, os valores das prestações descontadas em prejuízo do autor deverão ser restituídos, com correção monetária nos termos previstos no parágrafo único do art. 389, do Código Civil, e juros de mora fixados de acordo com a taxa legal disposta no art. 406, § 1º, da mesma lei, a incidir a partir da data de cada desconto.

A despeito do reconhecimento da responsabilidade do requerido pelo prejuízo comprovado, não é lícito atribuir-lhe o dever de ressarcir em dobro o autor, dado que não há prova de que tenha havido má-fé ou dolo da



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

instituição bancária, a colaborar ou anuir com a consecução do golpe.

Por fim, a fim de evitar enriquecimento ilícito, fica o autor obrigado a restituir ao requerido a diferença entre o montante depositado em sua conta (R\$ 13.346,43) e o valor transferido aos golpistas (R\$ 9.999,00), conforme fls. 21, autorizada compensação. Sobre essa diferença não incidirão juros nem correção, sob pena de imputar à parte prejuízo a que não deu causa.

Quanto aos danos morais, consigno que nem toda situação de sofrimento, transtorno ou aborrecimento enseja tal tipo de reparação, mas apenas ocasiões graves o suficiente para afetar a dignidade humana. Somente se admite como dano moral indenizável aquele que atinge a honra e dá causa à dor subjetiva, que transcende a normalidade dos dissabores cotidianos e é efetivamente responsável pela ruptura no equilíbrio emocional do indivíduo, o que interfere de modo intenso e significativo em seu bem-estar.

À vista disso, eventuais falhas ou excessos constatados na prestação de serviços bancários não acarretam imediatamente em dano moral. É necessária comprovação acerca dos fatos que levam a presumir a desestabilização psíquica da parte ou lesão à sua personalidade. No caso em questão, seria indispensável a demonstração clara de circunstâncias excepcionais que, por culpa ou fato imputável ao requerido, ocasionassem grave ofensa aos direitos extrapatrimoniais do autor.

Da leitura dos autos, não se retira qualquer evidência de dano de tal natureza causado ao requerente, a extrapolar os transtornos da vida cotidiana. Ainda que os acontecimentos narrados tenham causado preocupação, aborrecimento e prejuízo financeiro, não se constata lesão subjetiva que enseje indenização por danos morais. A restauração do *status quo ante* é suficiente para resolução apropriada da controvérsia.

Provido em parte o recurso do requerente, estabelece-se sucumbência recíproca entre as partes. O autor pagará ao requerido verba honorária



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

equivalente a 10% do pedido de danos morais, ao passo que este arcará com honorários de R\$ 1.500,00, arbitrados por equidade.

Para fins de prequestionamento, considera-se toda matéria devolvida como 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.

Atentem as partes e considerem-se desde já advertidas de que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais ou com efeitos infringentes ensejará a imposição de multa prevista no art. 1.026, §2º do Código de Processo Civil.

Ante o exposto e mais do que dos autos consta, conheço do recurso do autor para lhe dar **PARCIAL PROVIMENTO**.

RUI PORTO DIAS

Relator