



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000013028

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1027754-16.2022.8.26.0005, da Comarca de São Paulo, em que são apelantes BANCO BRADESCO S/A e BANCO AGIBANK S/A, é apelado ENY RODRIGUES DA SILVA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 15ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Por maioria de votos, deram parcial provimento aos recursos, vencido o 2º Desembargador, que declara, acompanhado do 4º Desembargador.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ACHILE ALESINA (Presidente), MENDES PEREIRA, ELÓI ESTEVÃO TROLY, RODOLFO PELLIZARI E CARLOS ORTIZ GOMES.

São Paulo, 26 de janeiro de 2026.

ACHILE ALESINA
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº : 39920
APELAÇÃO : 1027754-16.2022.8.26.0005
COMARCA : Foro de São Miguel Paulista - 3ª Vara Cível
APTE. : Banco Bradesco S/A
APTE. : Banco Agibank S/A
APDA. : Eny Rodrigues da Silva

Ementa: Direito do consumidor. Apelações cíveis. Débitos de empréstimos não reconhecidos e contestados em conta bancária, bem como resgate de aplicação não autorizado. Contratações controversas. Falha na prestação dos serviços. Autora que não se beneficiou dos empréstimos realizados, não havendo que se falar em devolução de valores. Danos morais devidos. Redução do quantum. Recursos parcialmente providos.

I. Caso em exame

1. Apelações interpostas por Banco Bradesco S/A e Banco Agibank S/A contra sentença que declarou a inexigibilidade de empréstimos bancários não reconhecidos pela autora, determinou a restituição de valores debitados indevidamente e fixou indenização por danos morais em R\$ 15.000,00 para cada réu.

II. Questão em discussão

2. As questões em discussão consistem em:

- (i) verificar se os empréstimos e resgates realizados nas contas bancárias da autora foram regularmente contratados;**
- (ii) analisar se as instituições financeiras se desincumbiram do ônus de comprovar a autenticidade das contratações;**
- (iii) definir a responsabilidade civil pela fraude ocorrida;**
- (iv) avaliar o cabimento e o quantum da indenização por danos morais.**

III. Razões de decidir

3. Comprovada a existência de empréstimos e movimentações atípicas nas contas da autora, sem demonstração pelas instituições financeiras de qualquer aceite válido, assinatura, biometria, geolocalização ou mecanismo idôneo de autenticação.

4. A prova documental revela padrão de movimentações incompatível com o perfil da consumidora, demonstrando

utilização da conta por terceiros sem autorização, sem que os bancos adotassem medidas de segurança aptas a impedir ou detectar a fraude.

5. Incidência das regras de consumo (Súmula 297/STJ), impondo às instituições financeiras o ônus da prova da regularidade das transações (art. 373, II, CPC e art. 6º, VIII, CDC).

6. Configurado fortuito interno, aplicável a Súmula 479/STJ e o art. 14 do CDC, que impõem responsabilidade objetiva às instituições financeiras por fraudes ocorridas no âmbito de suas operações.

7. Autora que não se beneficiou dos empréstimos realizados junto ao Banco Bradesco S/A, tendo em vista as transferências realizadas logo após o crédito dos empréstimos em conta.

8. Ausência de prova de crédito válido e disponível em favor da autora quanto ao contrato celebrado com o Banco Agibank, afastando a tese de compensação ou devolução simples.

9. Danos morais caracterizados, diante dos débitos indevidos, resgate de investimento sem autorização, comprometimento da renda mínima e sujeição da consumidora a situação de angústia e insegurança.

10. Quantum indenizatório reduzido para R\$ 10.000,00 para cada réu, por adequação aos parâmetros da proporcionalidade e precedentes da Corte.

IV. Dispositivo e tese

11. Recursos parcialmente providos apenas para reduzir a indenização por danos morais para R\$ 10.000,00 por réu, mantendo-se o restante da sentença.

Tese de julgamento:

1. “A instituição financeira responde objetivamente por empréstimos e transações bancárias fraudulentas quando não comprova a regularidade da contratação, nos termos do art. 14 do CDC e da Súmula 479/STJ.”

2. “O dano moral decorrente de descontos indevidos, resgate não autorizado e exposição do consumidor a risco patrimonial é configurado e indenizável.”

3. “O valor da indenização deve observar os parâmetros de proporcionalidade, adequando-se ao montante de R\$ 10.000,00 por instituição financeira, conforme precedentes.”

Dispositivos relevantes citados:

CF/1988, art. 5º, X; CC, art. 927, parágrafo único; CDC, arts. 6º, VIII; 14; CPC, art. 373, II.

Jurisprudência relevante citada:

STJ, Súmula 479; STJ, REsp 318379-MG, Rel. Min. Nancy Andrighi, j. 20.9.01



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Recurso à r. sentença singular de fls. 547/555, proferida pelo MM. Juiz de Direito da 3ª Vara Cível do Foro de São Miguel Paulista, Dr. Henrique Maul Brasílio de Souza, que julgou parcialmente procedente a ação, para :

“I) Declarar a inexigibilidade dos débitos pertinentes aos contratos de empréstimos pessoais nos valores de R\$ 5.165,35 (contratado em 02/08/2022) e de R\$ 569,30 (contratado em 09/09/2022) perante o réu Banco Bradesco, bem como da Cédula de Crédito Bancário nº 1504922283 referente ao empréstimo contratado no valor de R\$ 12.606,83 no réu Banco Agibank em nome da autora (fls. 230-235), confirmando-se a tutela deferida com a suspensão dos descontos das parcelas (fl. 104) II) Condenar o réu Banco Bradesco à restituição dobrada da quantia de R\$ 3.643,19 que estava na aplicação Invest Fácil (fl. 37, data: 15/08) da conta bancária nº 9738-1, agência 1993 à autora; III) Condenar os réus Banco Bradesco e Banco Agibank ao pagamento de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais), cada um, a título de danos morais à autora, corrigidos a partir da data desta sentença (Súmula 362, STJ) e juros de mora a partir do evento danoso (data: 02/08/2022) (Súmula 54, STJ). A correção monetária e os juros de mora terão incidência nos termos do art. 389 e do art. 406, ambos do Código Civil, com a observância das alterações efetivadas pela Lei nº 14.905/2024, bem como pelos critérios ditados pelo direito intertemporal, da seguinte forma: I) até o dia 27/08/2024 (dia anterior à entrada em vigor da Lei nº 14.905/2024), a correção monetária será calculada pelo INPC-IBGE (Tabela Prática do E. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo) e os juros de mora serão de 1% ao mês; II) a partir do dia 28/08/2024 (início da vigência da Lei nº 14.905/2024), o índice a ser utilizado será: a) o IPCA-IBGE, quando incidir apenas correção monetária; b) a taxa SELIC, deduzida do IPCA-IBGE, quando incidir apenas juros de mora; c) a taxa SELIC, quando incidir conjuntamente correção monetária e juros de mora.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ante a sucumbência mínima do pedido da autora, os réus Banco Bradesco S/A e Banco Agibank S/A arcarão cada um com o integral pagamento das custas processuais e honorários advocatícios que fixo em 10% (dez por cento) do valor da causa atualizado (art. 85, §2º e art. 86, parágrafo único, ambos do CPC).”

Recorrem os réus pretendendo a reforma do julgado, trazendo argumentos que entendem socorrer seus posicionamentos.

Recursos regularmente processados (fls. 559/576 e 591/600) e respondidos (fls. 751/754).

É o relatório.

ENY RODRIGUES DA SILVA ajuizou ação declaratória de inexigibilidade de débito com danos materiais e morais mais tutela de urgência em face do BANCO BRADESCO, BANCO BMG S.A e BANCO AGIBANK.

Narra que mantém relação jurídica com o primeiro requerido Banco Bradesco em duas agências de números 1495 e 1993, recebendo aposentadoria na sua conta corrente. Informa ter sido surpreendida em dezembro de 2022 com dois empréstimos: i) R\$ 5.165,35, data: 02/08/2022 em 72 parcelas de R\$ 330,00 e ii) R\$ 569,30, data: 09/09/2022 em 72 parcelas de R\$ 40,00. Menciona que o gerente lhe informou que os empréstimos foram realizados diretamente na agência por meio do caixa eletrônico, afirmando jamais ter realizado os referidos empréstimos e tampouco emprestado seu cartão ou senha a ninguém. Também alega que houve resgate de R\$ 3.643,19 na sua aplicação financeira, sendo que não o realizou e nem emprestou seu cartão ou senha para alguém.

Em relação ao segundo requerido Banco BMG, teve ciência de um empréstimo no valor de R\$ 2.352,93 em que foi depositado em sua conta corrente no Banco Bradesco, agência 1495 via PIX. Afirma desconhecer a realização do empréstimo, tendo recebido apenas a cópia do contrato de adesão e não tê-lo assinado.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

No que se refere ao terceiro requerido Banco Agibank, houve outro empréstimo de R\$ 12.606,83 em 15/08/2022 em que teve acesso à cópia do contrato, onde constou seu CPF e nome, porém o número do telefone, e-mail e endereço são desconhecidos e divergentes dos seus dados mantidos no Banco Bradesco. Informa que o contrato foi assinado por reconhecimento facial via celular, sendo que nunca fez procedimento nesse sentido, tendo em vista haver dificuldade com manuseio em celular, utilizando apenas para fazer, receber ligação ou enviar mensagens via WhatsApp.

Em sede liminar, pugna por Ofício ao INSS e aos requeridos para suspenderem os descontos na folha de pagamento do benefício previdenciário.

Pleiteia pela gratuidade processual, tramitação prioritária, confirmação da tutela, declaratória de inexigibilidade dos débitos relativos aos empréstimos, devolução de todos os valores e indenização por danos morais em 10 (dez) salários mínimos.

Com a inicial, vieram documentos.

Gratuidade processual e tutela concedidas (fl. 104).

O primeiro requerido Banco Bradesco em contestação (fls. 111-131) impugna a gratuidade processual à autora e carência da ação por falta de interesse de agir. No mérito, aduz que a autora tinha informação de todas as condições, vantagens e encargos originários do contrato de empréstimo, manifestando-se sua livre e consciente vontade em celebrá-lo. Alega ser o contrato de empréstimo efetuado via Caixa Eletrônico efetuado via cartão e senha/biometria em que não gera contrato físico. Afirma que a autora efetuou toda a transação no caixa eletrônico, utilizando-se do seu cartão e senha/biometria. Sustenta que o valor do empréstimo foi depositado em sua conta corrente e utilizado pela requerente, bem como ter realizado transferências e compras. Ressalta que há evidente legalidade das cobranças realizadas por ter a autora utilizado do crédito disponibilizado na sua conta corrente. Menciona que em relação ao resgate da aplicação Invest Fácil trata-se de produto em que os valores aplicados são resgatados automaticamente para evitar que a conta bancária apresente insuficiência de fundos, não havendo falha na prestação de serviços.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Refuta o pedido de danos morais e materiais, bem como da repetição do indébito e inversão do ônus da prova. Afirma haver validade do contrato e exigibilidade do débito. Defende a aplicação do princípio "pacta sunt servanda". Pugna pelo acolhimento das preliminares ou improcedência dos pedidos autorais.

O terceiro requerido Banco Agibank em contestação (fls. 216-227) impugna o valor da causa. No mérito, aduz haver validade ao contrato entabulado entre as partes. Informa que o contrato de empréstimo consignado contém assinatura da autora, cópia do seu documento de identidade e sua biometria facial. Refuta o pedido de devolução dos valores debitados da parte autora e tampouco de forma dobrada em que não agiu de má-fé. Discorda do pedido de dano moral. Em reconvenção, requer a condenação de multa por litigância de má-fé. Pugna pelo acolhimento da reconvenção, devolução/compensação dos valores recebidos para evitar o enriquecimento ilícito, acolhimento da preliminar ou improcedência dos pedidos autorais.

O segundo requerido Banco BMG encartou nos autos termo de acordo realizado com a autora (fls. 352-353) e informou ter cumprido com a liquidação do contrato objeto do feito (fls. 356-357).

A parte autora manifestou concordância ao acordo firmado com o segundo requerido Banco BMG, requereu sua homologação e continuidade do processo em relação ao primeiro e terceiro requeridos (Banco Bradesco e Banco Agibank) à fl. 360.

Foi homologado acordo entre as partes (autora e Banco BMG) pelo Juízo (fl. 361).

As partes foram instadas a especificarem as provas a ser produzidas (fl. 384), o primeiro réu Banco Bradesco requereu prova oral e documental (fl. 387). A autora pugnou por seu depoimento pessoal, oitiva de testemunhas, depoimento do réu Banco Bradesco e interesse na tentativa de conciliação (fls. 389-391).

Foi deliberado para que a autora apresentasse réplica à contestação e o réu Banco Agibank pela especificação de provas a produzir



(fls. 505-506).

Réplica à contestação (fls. 509-512 e 513-516).

O terceiro requerido Banco Agibank informou não haver mais provas a serem produzidas (fl. 517).

O primeiro réu Banco Bradesco alegou ter realizado o bloqueio do contrato e débitos vinculados a ele (fls. 518-519), confirmando a autora o cumprimento (fl. 523).

Ofício do INSS mencionou que o empréstimo realizado com o Banco BMG trata-se de empréstimo sobre RMC, devendo sua exclusão ocorrer por tratativa entre o cliente e o banco, bem como o empréstimo no Banco Bradesco não constar na folha de pagamento (fls. 530-531).

O requerido Banco Bradesco manifestou ter cumprido a liminar e pugnou pela improcedência da ação (fls. 544-545).

A r. sentença julgou parcialmente procedente a demanda, nos termos já expostos.

Recurso do banco Bradesco (fls. 559/576):

Alega, em síntese, que o empréstimo foi realizado via BND – CAIXA ELETRONICO, através de cartão e senha/biometria, que não gera contrato físico, devendo ser afastada a responsabilidade da Instituição Financeira.

Pondera sobre a inexistência de culpa/dolo e a ausência de provas dos fatos articulados com a peça inicial, não havendo dano a ser reparado.

Sustenta que não houve demonstração do abalo moral alegado, não existindo indenização a ser reparada.

Discorre sobre excludente de responsabilidade, diante de fato de terceiro e culpa exclusiva da vítima.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Assinala que não se verifica no caso em comento que a apelada diligenciou, à época dos fatos, a devolução do valor creditado indevidamente em sua conta, não comprovando que tentou administrativamente o estorno da quantia, nem tão pouco buscou, nestes autos, o depósito em juízo da quantia recebida.

Alega que não há que se falar em devolução de valores, bem como a possibilidade de descontar os valores creditados na conta da parte autora, ora apelada. Se insurge com relação ao *quantum* arbitrado com relação aos danos morais, não podendo ensejar enriquecimento ilícito.

Requer a reforma.

Na hipótese dos autos a autora sustenta que possui relação jurídica com o primeiro requerido, agência 1495 e agência 1993, sendo que recebe aposentadoria no importe mensal de R\$ 1.212,00 (um mil duzentos e doze reais). Foi surpreendida no mês de dezembro de 2022 ao tomar conhecimento de dois empréstimos em seu nome:

- Data de 02/08/2022 no valor de R\$ 5.165,35 (cinco mil cento e sessenta e cinco reais e trinta e cinco centavos), sendo 72 (setenta e duas) parcelas de R\$ 330,00 (trezentos e trinta reais);

- Data de 09/09/2022 no valor de R\$ 569,30 (quinhentos e sessenta e nove reais e trinta centavos), sendo 72 (setenta e duas) parcelas de R\$ 40,00 (quarenta reais);

Houve resgate de aplicação no valor de R\$ 3.643,19.

Afirma que jamais realizou os referidos empréstimos e nem o resgate acima demonstrado.

Com a inicial, consta contratos/propostas e extratos bancários que demonstram a realização dos empréstimos mencionados em discussão, bem como as transferências e resgate do fundo de investimento (fls. 33/43,55/60, 61/69, 70/75 e 76/81).

Consta às fls. 102/103 Boletim de Ocorrência.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Por se tratar de relação de consumo (Súmula 297 do STJ), cabe a parte ré a prova da regularidade dos contratos e transações em discussão, a teor do artigo 373, II, do CPC e artigo 6º, VIII do CDC.

Em defesa o réu apenas sustenta que o empréstimo fora realizado no caixa eletrônico com manifestação livre e consciente de vontade. No que se refere à aplicação o réu apenas alega regularidade na operação de investimento, não traçando uma linha sequer a respeito do alegado resgate sem autorização.

No entanto, não há qualquer documento apresentado pela Instituição Financeira ré que ateste de forma evidente que houve manifestação de vontade da parte autora na realização do empréstimo e no resgate da aplicação financeira.

Desta feita, resta de forma evidente que a parte autora comprovou nos autos a realização dos empréstimos bancários acima descritos, além do resgate da aplicação financeira.

Como bem ponderado na r. sentença (fl. 550):

“No extrato bancário da conta nº 59953-0 pertencente à agência 1495-8 (fls.36/33), constata-se no dia 02/08 um empréstimo pessoal recebido no valor de R\$ 5.165,35 (fl. 33) e no dia 09/08 um empréstimo pessoal recebido na quantia de R\$ 569,30 (fl. 36), todos realizados na mesma instituição bancária.

Já no extrato de conta corrente nº 9738-1 da agência 1993 (fls. 37-38), houve lançamento a crédito de empréstimo recebido no valor de R\$ 12.606,83 no dia 15/08 advindo do segundo réu Banco Agibank e crédito de resgate da aplicação Invest Fácil no valor de R\$ 3.643,19 no dia 16/08 (fl. 37).

Em relação à movimentação bancária ocorrida nas duas contas correntes, infere-se do extrato da agência 1495, conta nº 59953-0 (fls. 33-36) que no mês de agosto/2022 ocorreu o crédito no dia 02/08/2022 do empréstimo tomado com o réu Banco Bradesco no valor de R\$ 5.165,35 e a partir daí, ocorreram diversos lançamentos de débitos, inclusive transferências via PIX para várias pessoas até o dia 09/09/2022 (fl. 36). Contudo, constata-se



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

que houve diversos PIX para a mesma pessoa de nome Gabriel Costa Santos.

Nesse sentido, também verifica-se no extrato da outra conta da agência 1993, 9738-1 um padrão de movimentação a partir de fls. 37 no dia 05/04 em que a autora recebe os créditos do INSS, sendo eles aplicados no Invest Fácil de acordo com fl. 37 (dia 04/05 no valor de R\$ 1.821,04; dia 03/06 no valor de 1.819,05) ou sacados no BDN (caixa eletrônico) conforme fl. 37 (dia 05/05 na quantia de R\$ 1.000,00; dia 05/05 no valor de R\$ 820,00) até o dia 05/08. Contudo, pode-se verificar que o padrão se modifica com transferência via PIX para a mesma titularidade a partir do dia 11/08 à fl. 37 (R\$ 1.800,00), o recebimento de empréstimo advindo do Banco Agibank à fl. 37 (R\$ 12.606,83) e a seguir transferências via PIX para Gabriel Costa Santos, o mesmo que realizou diversos PIX na conta da agência 1495, demonstrando que se trata de lançamentos feitos por terceiro e não pela autora.

Ademais, comparando-se os dois extratos das duas contas bancárias é nítido que terceiro utilizou-as, retirando-se valores das contas e transferindo-os para as da autora. O exemplo notório é constatado no extrato da agência 1993 à fl. 37, onde recebido o empréstimo de R\$ 12.606,83 no dia 15/08 via TED do terceiro réu Banco Agibank, houve transferência para outra conta da autora (agência 1495) no valor de R\$ 5.000,00 e no extrato da agência 1495 à fl. 34 o mesmo valor e, em seguida, diversos PIX para pessoas diversas e mais para Gabriel Costa Santos, pessoa comum dos diversos PIX, comprovando-se que houve movimentação na conta da autora por terceiro.”

Tais evidências bem analisadas em sentença não sofreram qualquer abalo pelas alegações recursais que não tiveram o condão de modificar o decidido.

O que se observa é que não houve qualquer segurança por parte da Instituição Financeira ré, com relação a conta bancária da parte autora diante das diversas transações realizadas em sua conta, sem qualquer autorização ou conhecimento.

Dessa forma, tem-se que o réu, embora alegar culpa exclusiva de terceiro/vítima, tem-se que as provas apresentadas nos autos não corroboram com as suas ponderações.

Desta forma, a ré não se desincumbiu do ônus de comprovar a regularidade dos contratos e transações realizadas e impugnadas nesta demanda, nos termos do artigo 373, II, do CPC, bem como do artigo 6º, VIII, do CDC.

A propósito:

“APELAÇÃO CÍVEL – Fraude bancária – Ação declaratória cumulada com indenização por danos materiais e morais – Sentença de parcial procedência – Inconformismo das partes. Golpe da falsa central telefônica - Aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor às instituições financeiras (Súmula nº 297 do STJ). Responsabilidade objetiva pelo fato do serviço, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor. Falha na prestação do serviço configurada. Operações bancárias atípicas e incompatíveis com o perfil dos autores, idosos e pensionistas. Transações vultosas realizadas via Pix após contratação fraudulenta de empréstimos. Ausência de comprovação de que as transações partiram de dispositivo previamente cadastrado. Fortuito interno caracterizado. Aplicação da Súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça. Restituição dos valores de forma simples. Inexistência de má-fé do fornecedor que afaste a boa-fé objetiva e autorize a devolução em dobro, nos termos do art. 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor. Dano moral caracterizado. Situação que ultrapassa o mero aborrecimento. Comprometimento de significativa parcela da renda dos autores e necessidade de ajuizamento da demanda. Indenização arbitrada por esta d. Turma Julgadora no valor de R\$ 5.000,00 para cada um dos autores. Sentença reformada com redistribuição do ônus sucumbencial – Recursos parcialmente providos.” (TJSP; Apelação Cível 1001027-23.2024.8.26.0531; Relator (a): Daniela Menegatti Milano; Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santa Adélia - Vara Única; Data do Julgamento: 19/11/2025; Data de Registro: 19/11/2025).

Dessa forma, não pode o consumidor ser lesado pela falha de prestação de serviços pela ré.

Ademais, a Súmula nº 479 do C. STJ prevê o seguinte:

"As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias".

E o art. 927, § único, do Código Civil é claro no sentido de que a responsabilidade do réu se insere no risco da atividade.

Ainda, tratando-se de relação de consumo, incide o art. 14, "caput", do CDC:



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

“Art. 14 do C.D.C. - 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 sua fruição e riscos.” (g.n.).

Tal responsabilidade objetiva somente poderia ser afastada nas hipóteses de caso fortuito ou força maior e de culpa exclusiva da vítima, o que não restou demonstrado nos autos.

Nesse contexto, não sendo comprovada a regularidade dos contratos e transações, **deve ser mantida a declaração de inexigibilidade do débito impugnado**, bem como a restituição dos valores debitados e transferidos sem autorização, pertencentes à parte autora, com cancelamento de todos os empréstimos impugnados, nos exatos termos da r. sentença singular.

Recurso não provido.

Em relação aos danos morais, as insurgências serão analisadas em conjunto com o recurso do banco Agibank.

Recurso do Banco Agibank (fls. 591/600) :

Alega o recorrente que a autora por livre espontânea vontade, celebrou o contrato de empréstimo consignado de nº 1504922283 em 11/08/2022, no valor total de R\$ 13.040,55 (treze mil, quarenta reais e cinquenta e cinco centavos) a ser pago em 72 parcelas no valor de R\$ 363,60 (trezentos e sessenta e três reais e sessenta centavos).

Aduz que o contrato objeto da ação foi realizado na modalidade de contratação DIGITAL com selfie e autenticação que confirma o aceite do cliente, aferindo a validade do contrato digital.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

No entanto, não trouxe aos autos qualquer instrumento válido de contratação a fim de comprovar que a avença foi efetivamente celebrada pela autora, uma vez que **os documentos carreados aos autos pelo réu são desprovidos de qualquer assinatura, biometria facial ou informações como dados pessoais e geolocalização.**

Denota-se que, apesar de sustentar o réu que o documento contém biometria facial da autora, **fato é que o contrato acostado não traz qualquer prova do aceite por parte da consumidora** (fls. 230/235)

Pontua-se ainda que não houve qualquer comprovação de crédito de valores em favor da autora e permanência deste em sua conta bancária.

Em inicial e réplica a autora nega veementemente qualquer empréstimo efetuado junto ao banco réu, e a ausência de contrato válido, devidamente assinado pela autora, não possibilita a verificação de que o mesmo tenha firmado qualquer negócio com o requerido.

Era indispensável a juntada de documentos aptos a provar de forma contundente a regularidade da avença para que se pudesse provar a existência do negócio jurídico entre as partes e a legalidade das cobranças.

Sem isso não restou comprovada qualquer relação jurídica entre as partes referente à dívida impugnada.

É cediço que para a constituição de validade de um contrato, é necessária a anuência e manifestação da vontade do contratante, o que não se verificou *in casu*.

Desta forma, o réu não se desincumbiu do ônus de comprovar



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

a regularidade da contratação firmada entre as partes, a teor do art. 373, II do CPC, não podendo, por óbvio, o consumidor ser lesado pela falha de prestação de serviços pelo réu.

Em caso de fraude, o réu deve arcar com o risco do negócio a teor da Súmula 479 do STJ, por se tratar de fortuito interno.

No caso dos autos, não há qualquer elemento probatório para demonstrar efetivamente a regularidade da cobrança do empréstimo em conta bancária da autora.

In casu, o que se observa é a responsabilidade do réu de caráter objetivo, consoante o artigo 927, parágrafo único, do Código Civil, assim transcrito:

“Haverá obrigação de reparar o dano, independentemente de culpa, nos casos especificados em lei, ou quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco para os direitos de outrem.”

Trata-se, pois, de responsabilidade pelo risco da atividade, determinando a referida norma que a responsabilidade é objetiva (independe de culpa), quando a atividade do causador do dano, por sua natureza, implicar risco para o direito de outrem.

E tal responsabilidade objetiva somente poderia ser afastada nas hipóteses de caso fortuito ou força maior e de culpa exclusiva da vítima, o que, apesar do esforço argumentativo do réu, não ocorreu *in casu*.

Nesse sentido, firma-se a jurisprudência desta C. Câmara:

APELAÇÃO CÍVEL – RELAÇÃO DE CONSUMO – INSTITUIÇÃO FINANCEIRA – TRANSAÇÕES FRAUDULENTAS REALIZADAS COM CARTÃO DE CRÉDITO E DÉBITO – FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO CONFIGURADA – AUSÊNCIA DE MECANISMOS EFICAZES DE DETECÇÃO DE FRAUDES – OPERAÇÕES INCOMPATÍVEIS COM O PERFIL TRANSACIONAL DA CORRENTISTA – RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO FORNECEDOR – INTELIGÊNCIA DO ART. 14 DO CDC – DANOS MATERIAIS COMPROVADOS – DANOS MORAIS NÃO CARACTERIZADOS – MERO ABORRECIMENTO – RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. 1. A responsabilidade civil das instituições financeiras é objetiva, consoante disposto no art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, respondendo pelos danos causados ao

consumidor decorrentes de defeitos na prestação dos serviços, independentemente da existência de culpa. 2. Configura falha na prestação de serviços a ausência de implementação de mecanismos eficazes de detecção de fraudes baseados no perfil de consumo da correntista, permitindo que transações manifestamente atípicas sejam concretizadas sem a devida verificação de autenticidade. 3. A realização de transações fraudulentas de valores idênticos (R\$ 4.999,99) em curto espaço temporal, estranhas ao perfil habitual da consumidora, caracteriza defeito na prestação do serviço bancário, configurando fortuito interno inerente à atividade econômica desenvolvida pela instituição financeira, não elidindo sua responsabilidade pelos danos materiais advindos. 4. O dever de segurança da instituição financeira decorre da teoria do risco da atividade, prevista no art. 927, parágrafo único, do Código Civil, impondo obrigação de reparar o dano independentemente de culpa quando a atividade desenvolvida implicar risco para os direitos de outrem. 5. A nulidade das operações bancárias fraudulentas e a inexigibilidade dos valores cobrados restam configuradas pela ausência de manifestação de vontade válida da consumidora, vítima de golpe perpetrado por terceiros estelionatários. 6. Não caracterização de dano moral indenizável. Ausência de demonstração de abalo psíquico substancial decorrente especificamente da conduta da instituição financeira. Eventual sofrimento decorre primariamente da ação criminosa, não configurando responsabilidade do banco por danos extrapatrimoniais. Dissabores inerentes à vida em sociedade que não ultrapassam o limiar do mero aborrecimento. 7. A aplicação da Lei nº 14.905/2024 determina a incidência da taxa SELIC como critério de atualização monetária e juros de mora a partir de 1º/07/2024, em consonância com as alterações promovidas no art. 406 do Código Civil. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO para afastar a condenação por danos morais, mantida a procedência quanto aos danos materiais e declaração de nulidade das transações fraudulentas.

(TJSP; Apelação Cível 1001743-88.2023.8.26.0659; Relator (a): Rodolfo Pellizari; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Vinhedo - 1ª Vara; Data do Julgamento: 27/06/2025; Data de Registro: 27/06/2025) (g.n.)

Dessa forma, por qualquer ângulo que se analise, fato é que não restou comprovada a regularidade do contrato em discussão, de forma que é de rigor a declaração de inexigibilidade do contrato nº 1504922283, com consequente devolução de valores indevidamente descontados.

E, diante da ausência de prova de crédito de valores em favor da autora, não há que se falar em compensação.

Recurso não provido.

Danos morais:



No que se refere aos danos morais, assiste parcial razão os recursos das rés, apelantes.

Com efeito, o dano moral está devidamente configurado, nos termos da Súmula 479 do STJ, tratando-se de fortuito interno.

Evidente o grave aborrecimento sofrido pela autora que se viu submetida a uma situação de constrangimento, tendo sido obrigada a pagar por parcelas de empréstimo cuja contratação não anuiu, com resgate de seu fundo de investimento, sem qualquer anuência.

De se salientar que a autora não se beneficiou de valor creditado em sua conta (em relação ao réu Bradesco), uma vez que os empréstimos e transações impugnadas, logo após o crédito em conta, foram transferidos e debitados, restando evidente seu prejuízo.

E, em relação ao réu Agibank, como já exposto, não houve prova de depósito do valor na conta da autora.

Dessa forma, diante de todo o exposto, tem-se que o transtorno sofrido pela autora extrapola o simples aborrecimento do dia a dia, causando constrangimentos, o que por si só constitui dano moral a ser indenizado.

Assim, a autora faz jus a indenização por danos morais.

É neste sentido o entendimento do STJ:

“RESPONSABILIDADE CIVIL DANO MORAL VALOR DA INDENIZAÇÃO. 1. O valor do dano moral tem sido enfrentado no STJ com o escopo de atender a sua dupla função: reparar o dano, buscando minimizar a dor da vítima, e punir o ofensor para que não reincida. 2. Posição jurisprudencial que contorna o óbice da Súmula 7/STJ, pela valoração jurídica da prova. 3. Fixação de valor que não observa regra fixa, oscilando de acordo com os contornos fáticos e circunstanciais. 4. Recurso especial conhecido em parte e, nessa parte, provido”. (REsp nº 550317/RJ, registro nº 2003/0113870-9 , 2ª Turma, Relatora Min. Eliana Calmon, j. em 07/12/2004, DJe de 13/06/2005).

“(...) a indenização por dano moral deve atender a uma relação de proporcionalidade, não podendo ser insignificante a ponto de não cumprir com sua função penalizante, nem ser excessiva a ponto de desbordar da razão compensatória para a qual foi predisposta.” (STJ, REsp 318379-MG, Rel. Min. Nancy Andrighi, j. 20.9.01).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

No entanto, deve-se reduzir o *quantum* arbitrado para a quantia de R\$ 10.000,00 para cada réu, que revela-se mais equânime com os parâmetros utilizados por esta E. Corte e E. Câmara. Confira-se:

“APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - EMPRÉSTIMO CONSIGNADO - FRAUDE BANCÁRIA - GOLPE DA "FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO". NEGATIVA DE CONTRATAÇÃO - Autora que afirma que recebeu ligação em que um terceiro se identificou como funcionário do banco corréu (Crefisa) informando que teria crédito a receber - Autora que seguiu orientações do golpista para cancelamento da operação e foi orientada a pagar boleto bancário no montante de R\$24.855,93, tendo como beneficiário terceiro corréu (JVR Consultoria) - Engodo que resultou na contratação de empréstimo consignado sem o seu consentimento, no valor de R\$26.914,71 - Sentença de improcedência - Insurgência da autora - Cabimento em parte. **CONDUTA DO CORRÉU BANCO CREFISA S/A -** Contrato celebrado pela autora de forma eletrônica com terceiro de má-fé que se fez passar por funcionário do banco - Fraude perpetrada por terceiros bem caracterizada - Inexistência de válida manifestação da vontade da autora - Relação de consumo - Ônus probatório da regularidade da transação imputado ao banco corréu, que dele não se desincumbiu - Falha na segurança - Risco da atividade - Fortuito interno - Responsabilidade objetiva do réu configurada (CDC, art. 14 c.c. STJ, Súmula 479) - Inexistência de prova de que a transação autorizada era compatível com o padrão e perfil da consumidora, especialmente porque houve imediata transferência dos valores mutuados para terceira empresa, a corré, que aqui ficou revel - Negligência, porém, da consumidora em não buscar um meio de comunicação idôneo para contato - Peculiaridades a indicar que, apesar da responsabilidade do banco corréu em não se atentar ao perfil do consumidor, a conduta da autora foi determinante para a efetivação da fraude - Narrativa fraudulenta que é de fácil identificação pelo homem médio - Hipótese de culpa concorrente entre o Banco corréu e a autora - Contrato que deve ser declarado nulo perante a autora - Banco corréu que deve ser condenado a devolver a metade dos valores de eventuais descontos ocorridos em seu benefício previdenciário - Banco réu que, se o caso, deve buscar ressarcimento de seu prejuízo por ação própria contra quem de direito - **DANOS MORAIS -** Inocorrência - Inexistência de notícia de negativação do nome da autora ou de outra consequência que extrapole o mero aborrecimento - Autora, ademais, que tinha plena possibilidade de perceber a fraude - Conduta do golpista amplamente conhecida e divulgada pelas casas bancárias - Conduta da autora que foi crucial para o êxito do alegado golpe - Precedentes desta C. Câmara e deste E. Tribunal. **CONDUTA DA CORRÉ JVR -** Corré revel a quem é imputada a conduta de participar ativamente e se beneficiar da fraude de que foi vítima a autora, sendo a beneficiária dos valores em discussão - Presunção de veracidade dos fatos alegados na inicial - Pedido integralmente procedente contra essa ré - Condenação ao pagamento de indenização por danos morais, fixada em R\$ 10.000,00. Sentença reformada para julgar parcialmente procedente a ação para (i) declarar a nulidade do contrato e a inexigibilidade da dívida daí

decorrente em face da autora; e (ii) condenar o réu Banco Crefisa S/A à restituição, pela metade, dos valores indevidamente descontados do benefício previdenciário da autora; (iii) condenar a ré JVR à restituição da totalidade dos valores indevidamente descontados do benefício previdenciário da autora, sendo que, quanto à metade, a condenação é solidária com o corréu; e (iv) condenar a ré JVR ao pagamento de danos morais. Sucumbência recíproca entre a autora e o réu Banco Crefisa e sucumbência integral da ré JVR. Dá-se parcial provimento ao recurso.” (TJSP; Apelação Cível 1000119-30.2025.8.26.0466; Relator (a): Sidney Braga; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro de Pontal - 1ª Vara; Data do Julgamento: 07/11/2025; Data de Registro: 07/11/2025).

“Apelação. Ação declaratória de inexigibilidade de contratos de empréstimos consignados c.c. pedido de ressarcimento de danos. Sentença de parcial procedência. Recurso de ambas as partes. 1. Contrato bancário. Autenticidade impugnada. Instituição financeira que não se desincumbiu de seu ônus de comprovar a efetiva celebração dos contratos pela parte autora. 2. Indébito. Restituição dos descontos incidentes sobre benefício previdenciário recebido pela parte autora. Cabimento. Retorno das partes ao status quo ante. 2.1. Restituição dobrada. Cabimento. Cobranças que, à falta de comprovação da contratação, objetivamente não eram justificáveis. Entendimento fixado pelo C. STJ no julgamento do Embargos de Divergência nº 1.413.542-RS. 2.2. Juros de mora. Termo inicial. Incidência a partir dos desembolsos, por se tratar de ilícito extracontratual (CC, art. 398). 3. Dano moral. Descontos sobre benefício previdenciário destinado a subsistência da parte autora. Ausência de justa causa. Dano in re ipsa. Indenização que ora se arbitra em R\$ 10.000,00 (dez mil reais), em consonância com precedentes desta E. 15ª Câmara de Direito Privado, e consideradas as peculiaridades da hipótese. 4. Consectários da condenação. Matéria de ordem pública, que pode ser conhecida de ofício. Determinação para aplicação da Lei nº 14.905/2024, quanto à atualização monetária e juros, a partir de sua vigência. 5. Sentença reformada, para condenar a ré ao pagamento da indenização por dano moral de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) e a arcar integralmente com os encargos de sucumbência, determinada a aplicação da Lei nº 14.905/2024 a partir de sua vigência. Recurso da ré desprovido, provido o da autora, com determinação de ofício.” (TJSP; Apelação Cível 1035651-25.2023.8.26.0114; Relator (a): Elói Estevão Trolly; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional de Vila Mimosa - 1ª Vara; Data do Julgamento: 27/02/2025; Data de Registro: 27/02/2025) (g.n.).

Considerando tais premissas, tem-se por adequado o valor de R\$ 10.000,00 para cada réu, que se mostra razoável, com observância nos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, com correção monetária a partir da publicação deste acórdão, ou seja, do arbitramento (Súmula 362 do STJ) e juros moratórios a contar do desconto indevido, por se tratar de relação extracontratual (Sumula 54 do STJ).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Destarte, até 29/08/2024, a atualização deve seguir os índices da Tabela Prática do TJSP e os juros de mora devem ser fixados em 1% ao mês. A partir de 30/08/2024, aplica-se o IPCA como índice de correção monetária, nos termos do art. 389, parágrafo único, do CC, e juros legais nos termos previstos no art. 406, §1º do CC.

Recursos parcialmente providos.

Diante da ínfima alteração recursal, deve ser mantida a sucumbência arbitrada em primeiro grau, que condenou os réus ao pagamento das custas e despesas processuais, além de honorários arbitrados em 10% do valor atualizado da causa, no termos do artigo 85, §2º, do CPC (fl. 555).

Ante o exposto, **DÁ-SE PARCIAL PROVIMENTO** aos recursos.

ACHILE ALESINA

Relator



Voto nº 39832
Apelação Cível nº 1027754-16.2022.8.26.0005
Comarca: São Paulo
Apelantes: Banco Bradesco S/A e Banco Agibank S/A
Apelado: Eny Rodrigues da Silva

DECLARAÇÃO DE VOTO

Declaração de Voto divergente ao de nº 39.920 do Desembargador Achile Alesina

Respeitado o entendimento do relator, apresento minha divergência parcial, somente no que diz respeito ao recurso apresentado pelo Banco Bradesco.

Na hipótese dos autos, a parte autora narra sofrer descontos advindos de empréstimos jamais contratados por si, sendo vítima de golpe e, em consequência, de falha na prestação de serviços das instituições bancárias réis, ora apelantes.

Afirma que foram contratados dois empréstimos em seu nome face ao Banco Bradesco, instituição frente à qual recebe valor mensal referente à sua aposentadoria, sem, todavia, ter tido acesso ao valor dos empréstimos, somente sofrendo o referido desconto mensal em sua conta, sem qualquer contraprestação. Além disso, informou acerca do resgate de R\$ 3.643,19 (três mil, seiscentos e quarenta e três reais, e dezenove centavos) em aplicação também no Banco Bradesco, sem sua ciência ou declaração de vontade.

Pretende a reparação integral dos danos causados pelas alegadas falhas na prestação de serviços dos bancos réus, com (i) a definitiva suspensão dos descontos referentes aos empréstimos contratados face ao Banco Bradesco; (ii) a declaração de inexigibilidade dos débitos referentes aos r. empréstimos; (iii) a devolução, pelos banco réu, dos valores descontados das contas da autora e do valor resgatado de aplicação em seu nome; (iv) a repetição do indébito os valores já descontados de suas contas; e (v) a condenação do banco réu pelos danos morais sofridos.

A r. sentença homologou acordo entre a parte autora e o Banco BMG,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

e julgou parcialmente procedentes os pedidos autorais quanto aos demais bancos réus, declarando a inexigibilidade dos débitos pertinentes aos contratos de empréstimos pessoais perante os Bancos Bradesco e Agibank, condenando o Banco Bradesco à repetição do indébito referente ao resgate dos valores na aplicação Invest Fácil, e condenando ambos os bancos ao pagamento de danos morais à autora.

O Banco Bradesco, ora recorrente, sustenta, em síntese, a inexistência de lastro probatório sustentando as alegações da autora, ora recorrida, além de ressaltar que as r. transações somente podem ser realizadas por meio de dispositivo móvel reconhecido pelo cliente, com diversas autenticações de segurança, de modo que não houve falha na prestação de serviços pelo banco.

A Turma negou provimento ao recurso do Banco Bradesco, reduzindo, todavia, o quantum arbitrado a título de indenização por danos morais.

Eis o ponto da divergência.

No caso vertente, o cerne da controvérsia reside em verificar se o empréstimo impugnado pela autora decorreu de fraude atribuível a terceiros ou se a contratação se deu por ato consciente da correntista, situação em que a instituição financeira não pode ser responsabilizada.

Da leitura atenta dos autos, especialmente da defesa apresentada pelo Banco Bradesco, verifica-se que toda a operação foi realizada presencialmente, no terminal de autoatendimento, mediante utilização conjunta de cartão magnético, senha pessoal e biometria da titular da conta.

A instituição financeira ré, ora recorrente, é categórica, ao afirmar que “a autora efetuou toda a transação através do caixa eletrônico, inclusive utilizando seu cartão e senha/biometria”.

Tal contexto fático possui relevância jurídica decisiva, especialmente considerando que a biometria constitui meio de identificação personalíssimo, cujo uso afasta, com elevada força probatória, a possibilidade de que terceiro tenha realizado a



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

operação. Trata-se de mecanismo cuja eficácia é amplamente reconhecida, pois exige o comparecimento físico da pessoa ao terminal bancário.

Deste modo, restou plenamente evidenciado que (i) a autora esteve fisicamente no local de realização das operações; (ii) foram utilizados meios de autenticação exclusivos; e (iii) a operação foi realizada voluntariamente, sem qualquer demonstração de vício no equipamento ou falha sistêmica; de modo que a contratação se encontra plenamente validada.

Ainda, há de se considerar a absoluta incompatibilidade lógica da versão narrada na exordial com a dinâmica típica de fraudes bancárias.

Nesse sentido, o próprio Banco ressalta, com razão, que “não é prática comum de possíveis fraudadores celebrar contrato e indicar para depósito do crédito a conta da própria vítima”.

Com efeito, a conduta de direcionar valores a uma conta de titularidade da própria consumidora é atípica em cenários de golpe, nos quais o fraudador geralmente busca que os valores depositados sejam enviados diretamente para contas de terceiros ou intermediários.

No caso em comento, pelo contrário, o empréstimo foi contratado no terminal físico, o valor a ele referente foi depositado na conta da própria autora, e somente após a disponibilização do crédito é que supostamente ocorreram transferências a terceiros, que, ainda assim, foram realizadas a partir de outra conta de titularidade da própria autora, em outra instituição financeira.

Deste modo, conclui-se que o Banco Bradesco se limitou a cumprir a contratação regularmente realizada pela correntista, não podendo ser responsabilizado por movimentações subsequentes em contas mantidas em bancos diversos, sobre as quais não possui qualquer ingerência.

Cabe ressaltar que a autora não trouxe aos autos nenhum elemento probatório apto a demonstrar que as transferências posteriores, supostamente realizadas



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

por fraudadores, partiram de sua outra conta sem seu conhecimento.

Em casos como o presente, o ônus probatório incumbe à parte que alega (art. 373, I, CPC), e não há como suprir por presunções aquilo que não foi sequer minimamente demonstrado.

Também não se verifica qualquer falha no sistema de segurança do banco. Pelo contrário, a operação demandou diversas etapas de autenticação, o depósito ocorreu na conta regular da autora, não houve acesso remoto ou uso de dispositivo desconhecido, e não houve alteração cadastral ou comportamento atípico que exigisse bloqueio automático.

Trata-se, portanto, de operação absolutamente regular, realizada com todos os requisitos de segurança exigidos pelas normas internas bancárias e pela regulamentação do Banco Central.

A responsabilização objetiva prevista no CDC (art. 14) pressupõe a existência de defeito na prestação do serviço, o que inexistente no caso concreto.

O que houve, quando muito, foi a atuação da própria titular da conta, eventualmente ludibriada por terceiros, o que configura culpa exclusiva da vítima associada ao dolo de terceiro, excludentes expressas do dever de indenizar previsto no art. 14, § 3º, II, CDC.

Nesse sentido, precedentes desta Câmara:

“Apelação. Ação de indenização por dano material e moral. Sentença de improcedência. Recurso da parte autora. Falha na prestação de serviços. Inocorrência. A responsabilidade das instituições financeiras, conforme o Código de Defesa do Consumidor (CDC), prevista em caso de falha na prestação dos serviços diante de eventual fortuito interno, não se verifica na presente situação. Fraude que decorreu de ação exclusiva de terceiros e de falta de cautela da autora no ambiente digital. Ausência de indício de vazamento de dados sigilosos das

instituições financeiras. **A ausência de provas de que o golpe ocorreu em decorrência de falha de segurança – invasão de sistema –, o que configura culpa exclusiva do consumidor e de terceiros. Excludente de responsabilidade prevista no art. 14, §3º, II, do CDC.** Sentença mantida, Majoração de honorários advocatícios nesta fase recursal. Recurso desprovido.” (TJSP. Apelação Cível 1010085-67.2024.8.26.0008. Relator Des. Dr. Elói Estevão Troly. Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado. j. em 12 de janeiro de 2026)

“Apelação cível. Ação declaratória de inexistência de débito c.c. repetição de indébito e indenização por dano moral. Fraude bancária. Sentença de improcedência. Inconformismo da autora. Não acolhimento. Alegação da demandante de que teria buscado atendimento perante a Casa dos Aposentados e que diante de oferta de possibilidade de recomposição de margem, quitação de dívidas e liberação de valor em conta, viabilizou a contratação de empréstimo consignado em seu nome, ao que lhe fora creditado em conta o valor de R\$ 8.446,93 em 13/12/2024, sendo que nessa mesma data foram realizadas operações que extraíram todo o valor creditado (PIX para terceiro, pagamento de boleto e saque em casa lotérica), após ter entregue seu celular e cartão de crédito para terceiro, que teria criado senha no aplicativo do banco réu, acessado e movimentado os valores, tendo, inclusive, acompanhado a autora em casa lotérica para efetuar o saque e o pagamento de boleto. **1. Autora que alega a prática de crime por terceiro estranho à lide como a causa dos danos sofridos, sem, contudo, trazer aos autos qualquer prova de que a fraude teria sido ocasionada com participação de funcionário do banco.** 2. Prova dos autos a demonstrar que a autora trocou mensagens com o falsário, permitiu que ele realizasse a contratação por meio do celular dela, utilizando-se, ainda, de seu cartão de crédito, além das outras operações. **3. Conduta da requerente que foi**



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

determinante para que as transações ilícitas fossem realizadas em favor de pessoas estranhas à demanda. 4. Hipótese de culpa exclusiva da vítima, do que se extrai rompido o nexo de causalidade alicerçador da responsabilidade objetiva do acionado, eis que configurada a exceção prevista no art. 14, § 3º, II, do CDC. 5. Não demonstrada a falha na prestação do serviço pelo acionado, tampouco que as operações destoavam do perfil da correntista, ante a ausência dos extratos bancários da autora no período. Hipótese de fortuito externo, resultando no afastamento dos pleitos inaugurais. Precedentes da Câmara. Recurso desprovido.” (TJSP. Apelação Cível 1001469-34.2025.8.26.0634. Relator Des. Dr. Carlos Ortiz Gomes. Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado. j. em 09 de janeiro de 2026)

Assim, não se vislumbra ato ilícito imputável ao Banco Bradesco, visto que o banco réu apenas processou operação regularmente solicitada pelo consumidor, sem qualquer indício de falha no sistema de autenticação ou segurança.

À míngua de ilicitude, inexistente dever de indenizar, bem como permanece exigível o débito decorrente do empréstimo celebrado.

Ante o exposto, pelo meu voto, **DAVA PROVIMENTO INTEGRAL** ao recurso do réu, ora recorrente, Banco Bradesco.

MENDES PEREIRA

2º Desembargador



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Este documento é cópia do original que recebeu as seguintes assinaturas digitais:

Pg. inicial	Pg. final	Categoria	Nome do assinante	Confirmação
1	20	Acórdãos Eletrônicos	Ana Beatriz de Oliveira	2EAE7BE9
21	26	Declarações de Votos	Mendes Pereira	2EDE7933

Para conferir o original acesse o site:

<https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sg/abrirConferenciaDocumento.do>, informando o processo 1027754-16.2022.8.26.0005 e o código de confirmação da tabela acima.