



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000208874**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1028265-31.2025.8.26.0224, da Comarca de Guarulhos, em que é apelante/apelado BANCO BRADESCO S/A, é apelado/apelante LAUDEMI VELOSO MACIEL SOUSA.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 19ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso do réu 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 RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI (Presidente) E JOÃO CAMILLO DE ALMEIDA PRADO COSTA.

São Paulo, 12 de março de 2026.

**SIDNEY BRAGA**  
**Relator(a)**  
Assinatura Eletrônica



**APELAÇÃO CÍVEL**

**Processo n.º 1028265-31.2025.8.26.0224**

**Comarca: Guarulhos - 1ª Vara Cível**

**Apelante/Apelado: Banco Bradesco S/A**

**Apelado/Apelante: Laudemi Veloso Maciel Sousa**

**Juiz(a): Renato Augusto Pereira Maia**

**Voto n.º 7.382**

**APELAÇÃO - AÇÃO DE RESTITUIÇÃO DE VALORES C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - FRAUDE BANCÁRIA - Sentença de parcial procedência - Insurgência recursal de ambas as partes. INEXISTÊNCIA DO NEGÓCIO JURÍDICO - Autora que sustenta desconhecer a contratação de empréstimos pessoais e a realização de diversas transações bancárias a terceiros - Caso concreto - Fraude perpetrada por terceiros - Responsabilidade do banco réu pela falha de segurança verificada ao permitir a contratação fraudulenta dos empréstimos e autorizar as transações bancárias em desconformidade com o perfil da correntista - Ausência de demonstração de eventual participação da parte autora, em qualquer grau, para a consecução dos eventos danosos narrados - Excludente de responsabilidade da instituição financeira não configurada - Negócios jurídicos que devem ser declarados inexistentes - Débitos respectivos inexigíveis - Falha na prestação do serviço (CDC, art. 14 c.c. STJ, Súmula 479) - Retorno das partes ao estado anterior, autorizada a compensação de débitos. REPETIÇÃO DE INDÉBITO - Tese fixada pelo C. Superior Tribunal de Justiça no julgamento do EAREsp 676.608/RS - Modulação dos efeitos - Cobranças posteriores a 31/03/2021 - Ausência de cautela na celebração dos contratos tidos como fraudulentos que viola a boa-fé objetiva, devendo, nesse caso, ser a devolução realizada de forma dobrada. DANO MORAL - Negativação - Configuração do dano moral indenizável *in re ipsa* - Majoração do *quantum* indenizatório para R\$ 12.000,00, montante pleiteado inicialmente - Admissibilidade, considerando a gravidade dos fatos analisados. Sentença reformada em parte.**

**Dá-se parcial provimento ao recurso do réu e dá-se provimento ao recurso da autora.**

1. Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença de fls. 924/932 que, nos autos da ação declaratória de inexigibilidade de débitos cumulada

com indenização por danos materiais e morais ajuizada por Laudemi Veloso Maciel Sousa em face de Banco Bradesco S.A., julgou parcialmente procedentes os pedidos iniciais para: "(i) DECLARAR a nulidade e inexigibilidade dos contratos de empréstimos pessoais nº 528335414, 528312395, 528361258 e 528373224, bem como de todas as transações fraudulentas de transferências via TED, PIX e compras no cartão de débito e crédito, realizadas em 09 e 10 de abril de 2025, conforme detalhado na petição inicial. (ii) CONDENAR o réu BANCO BRADESCO S.A. a restituir à autora LAUDEMI VELOSO MACIEL SOUSA a quantia de R\$ 18.816,23, bem como (iii) CONDENAR o réu BANCO BRADESCO S.A. a restituir à autora LAUDEMI VELOSO MACIEL SOUSA o saldo positivo que existia em sua conta bancária imediatamente antes da ocorrência da fraude, bem como a totalidade dos juros e encargos cobrados em decorrência da utilização do cheque especial e da negativação de sua conta, (iv) CONDENAR o réu BANCO BRADESCO S.A. ao pagamento de R\$ 8.000,00 (oito mil reais) a título de indenização por danos morais em favor da autora LAUDEMI VELOSO MACIEL SOUSA". Acolhidos os embargos de declaração opostos (fls. 938), foi acrescentada ao dispositivo a condenação em indenização por danos materiais de R\$ 4.884,41. Em razão da sucumbência, o réu foi condenado ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor total da condenação.

Apela o réu (fls. 941/957), defendendo que não há falha na prestação de serviços, pois as transações foram realizadas mediante uso de credenciais seguras da autora (senha, *token*), sendo de responsabilidade exclusiva do cliente a guarda e sigilo de seus dados bancários. Sustenta que a autora agiu com imprudência ao fornecer suas credenciais a terceiros no golpe da "falsa central de atendimento", configurando culpa exclusiva da vítima que afasta a responsabilidade do banco. Alega que inexistente nexo causal a comprovar falha na prestação de serviços ou que o evento faça parte da teoria do risco profissional, não havendo documento apto a demonstrar que as transações realizadas destoam do perfil de movimentação da conta. Impugna o pedido de danos morais, sustentando sua inexistência ou a necessidade de arbitramento em patamar módico. Aduz que o ônus da prova cabe à recorrida para comprovar que as transações não foram efetuadas por ela, invocando ausência de má-fé. Subsidiariamente, requer seja determinada a devolução dos

valores depositados pelo banco na conta corrente da autora, ou então determinada a compensação, de modo que o réu responda apenas pelo pagamento do saldo remanescente. Pede a reforma da sentença.

Recorre também a autora (fls. 994/1007), sustentando que a sentença apresentou fundamentação genérica quanto ao engano justificável por parte do banco; ao não apontar quais elementos demonstrariam a boa-fé ou justificariam o erro do banco, a decisão deixa de atender aos requisitos mínimos de fundamentação, devendo ser reformada para aplicar a restituição em dobro, nos termos do art. 42, parágrafo único, do CDC, e Tema Repetitivo 929/STJ. Insiste que a conduta do banco foi flagrantemente negligente e contrária à boa-fé objetiva, não se exigindo a prova da má-fé. Pontua que, após a prolação da sentença, a autora tomou conhecimento de que o banco réu procedeu à indevida negativação de seu nome junto ao Serasa, agravando o dano moral já reconhecido, justificando a majoração da indenização. Pugna pela reforma da sentença.

Recursos tempestivos e preparados (fls. 958/959 e fls. 1008/1009).

Contrarrazões a fls. 1013/1023 e fls. 1024/1031.

Oposição ao julgamento virtual manifestada pela autora apelante a fls. 1037, que foi indeferida.

**É o relatório.**

2. O recurso do réu comporta acolhimento parcial, ao passo que o da autora merece provimento.

A autora, correntista do Banco Bradesco há mais de 10 anos (agência 1177, conta 575131-4), relata que foi vítima de fraude bancária. No dia 09/04/2025, às 10:35h, recebeu mensagem SMS informando sobre uma compra no valor de R\$ 2.750,00, a qual não realizou. Posteriormente, recebeu mensagem via *WhatsApp* da inteligência artificial do Bradesco questionando sobre uma transação PIX de R\$ 9.900,00 para terceiro, ao que a autora prontamente informou que não reconhecia a operação. No dia seguinte (10/04/2025), ao acessar sua conta bancária pelo aplicativo, a autora constatou diversas movimentações bancárias fraudulentas

realizadas entre 09/04/2025 e 10/04/2025, consistindo em (fls. 04/05):

(i) empréstimos contratados fraudulentamente, totalizando R\$ 118.429,80, com crédito liberado em conta de **R\$ 29.745,71**: a) contrato 528312395: R\$ 44.758,80 (60 parcelas de R\$ 745,98) - 1ª parcela descontada em 26/05/2025; b) contrato 528335414: R\$ 47.446,80 (24 parcelas de R\$ 1.976,95) - 1ª parcela descontada em 26/04/2025; c) contrato 528361258: R\$ 14.218,80 (60 parcelas de R\$ 236,98) - 1ª parcela prevista para 25/06/2025; d) contrato 528373224: R\$ 12.005,40 (60 parcelas de R\$ 200,09) - 1ª parcela prevista para 09/07/2025;

(ii) Transferências via TED e PIX para desconhecidos, no montante de R\$ 16.200,00: a) 09/04/2025: TED para Marlon Cesar Santos da Costa - R\$ 9.900,00; b) 09/04/2025: TED para Yuri Gabriel Albino - R\$ 2.760,00; c) 10/04/2025: PIX para Jonatas Torres Rosset - R\$ 3.000,00; d) 10/04/2025: PIX QRCode para Suellen Cristina Mach - R\$ 540,00;

(iii) Compras fraudulentas no cartão de débito totalizando aproximadamente R\$ 3.555,27, incluindo estabelecimentos como Lojas CEM, Cacau Nardy, Grupo Casas Bahia, Hna Boticário e Lincoln Willyan.

(iv) Valores descontados indevidamente da conta autora em razão dos empréstimos, no montante de R\$ 17.429,66: a) 30/04/2025: R\$ 2.058,37; b) 26/05/2025: R\$ 2,01; c) 30/05/2025: R\$ 2.058,11; d) 30/05/2025: R\$ 765,82; e) 25/04/2025: R\$ 6.630,08; f) 23/05/2025: R\$ 5.915,27. Posteriormente, por meio de petição intermediária de fls. 226/227, a autora comunicou novos descontos.

A autora compareceu presencialmente à agência bancária em 10/04/2025, registrou boletim de ocorrência n.º FK8242-1/2025 e protocolizou reclamação no Banco Central do Brasil n.º 2025501838, além de enviar cartas de próprio punho em 11/04/2025 e 15/04/2025 ao banco solicitando cancelamento das operações fraudulentas. O banco, através de e-mail de 20/05/2025 e comunicações de 29/05/2025 e 30/05/2025, negou o ressarcimento, alegando que as transações foram legítimas e realizadas com os dispositivos de segurança da autora.

A conta da autora passou a apresentar saldo negativo, gerando cobranças de encargos, juros e tarifas pelo uso de cheque especial. A autora ressalta

que não tem o hábito de fazer transferências de alto valor, não usa computador de terceiros e as operações claramente não condizem com seu perfil financeiro.

Daí o ajuizamento da presente demanda, buscando a declaração de nulidade dos contratos de empréstimos n.º 528335414, 528312395, 528361258 e 528373224, das transferências via TED e PIX e compras realizadas com cartão de crédito e débito e a subseqüente inexigibilidade de quaisquer débitos destes decorrentes; a condenação do réu ao pagamento de indenização por danos materiais correspondentes ao dobro dos valores descontados indevidamente, referentes aos empréstimos não contratados, descontos de valores do seu crédito, cobrança de juros, e uso de cheque especial (R\$ 17.429,66), com a restituição do valor existente em conta antes da fraude, além de indenização por danos morais no valor de R\$ 12.000,00.

Após regular tramitação processual, sobreveio a r. sentença de fls. 924/932, integrada pela decisão de fls. 938, que julgou parcialmente procedentes os pedidos iniciais.

Pois bem.

### **INEXISTÊNCIA DO NEGÓCIO JURÍDICO**

A relação jurídica discutida nos autos caracteriza relação de consumo e é sujeita às normas do Código de Defesa do Consumidor.

O art. 14 do Código de Defesa do Consumidor estabelece a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação de tais serviços.

O parágrafo 1.º desse dispositivo define o que é serviço defeituoso, ou seja, aquele que não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais o modo de seu fornecimento, o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam e a época em que foi fornecido.

Além disso, o parágrafo 3.º do mesmo artigo prevê, como excludentes da responsabilidade civil do fornecedor, a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro e a prova da inexistência do defeito.

Incide na espécie a Súmula n.º 479 do STJ, segundo a qual "*as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias*".

Nesse sentido, há firme orientação do Superior Tribunal de Justiça acerca da responsabilidade objetiva dos bancos por danos causados por culpa exclusiva de terceiros que possam ser atribuídos a fortuito interno.

A respeito, a questão foi pacificada no Recurso Especial n.º 1.197.929, julgado pelo rito dos Recursos Especiais Repetitivos:

*RECURSO ESPECIAL REPRESENTATIVO DE CONTROVÉRSIA. JULGAMENTO PELA SISTEMÁTICA DO ART. 543-C DO CPC. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS. DANOS CAUSADOS POR FRAUDES E DELITOS PRATICADOS POR TERCEIROS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. RISCO DO EMPREENDIMENTO. 1. Para efeitos do art. 543-C do CPC: As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, abertura de conta-corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos -, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno. 2. Recurso especial provido.*

Desse modo, somente a prova de inexistência do defeito na prestação dos serviços, de culpa exclusiva da vítima ou da existência de fortuito externo poderiam afastar a responsabilidade do réu.

O fortuito interno está intimamente ligado à atividade desenvolvida e prestada pela instituição financeira, como a contratação, liberação de crédito e utilização de seus sistemas eletrônicos.

No caso dos autos, verifica-se que o banco réu não logrou

demonstrar a ocorrência de qualquer excludente de responsabilidade, pois se limitou a alegar, sem provas concretas, que a autora não teria realizado a guarda adequada de seu dispositivo móvel, cartão e senha; não teria cadastrado limite de valores para transações por aproximação; teria permitido que terceiros acessassem seu celular ou cartão pessoal; ou, ainda, não teria adotado as medidas de segurança contra fraudes amplamente divulgadas pelo banco. A tese restou isolada nos autos, não tendo o réu se desincumbido do ônus probatório que lhe competia.

Não bastasse, é certo que o banco agiu com negligência ao não se atentar para o perfil de utilização da correntista.

Isso porque o banco permitiu transações fraudulentas, tal como a contratação de quatro empréstimos pessoais com prestações elevadas, seguidos de diversas transferências a terceiros via TED/PIX de quantias vultosas, além de compras no cartão de débito e crédito em valores também elevados, em curto espaço de tempo.

Registre-se que não era do perfil da autora a contratação de empréstimos, tampouco a realização de transferências em quantias vultosas, o que restou incontroverso.

Nessa conformidade, o só fato de as transações terem sido realizadas em tais circunstâncias seria suficiente para que o sistema de segurança do serviço bancário devesse detectar que criminosos estavam tendo acesso aos dados da autora.

As transações fraudulentas poderiam ter sido obstadas, caso realmente fossem adotadas medidas de segurança por parte do réu, o que não ocorreu.

Enfim, cabia à parte ré demonstrar a regularidade das transações mediante a **observância do perfil do consumidor**, isto é, comprovar que as transações aqui refutadas se enquadrariam no perfil da autora, considerando as particularidades atípicas em que transações de empréstimo e transferências eletrônicas, de expressivos valores, foram realizadas em curtos intervalos de tempo.

Mas o réu desse ônus não se desincumbiu.

A respeito da verificação do perfil de utilização do correntista, o C.

STJ decidiu:

*CONSUMIDOR. PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITOS. DEVER DE SEGURANÇA. FRAUDE PERPETRADA POR TERCEIRO. CONTRATAÇÃO DE MÚTUO. MOVIMENTAÇÕES ATÍPICAS E ALHEIAS AO PADRÃO DE CONSUMO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO. 1. Ação declaratória de inexistência de débitos, ajuizada em 14/8/2020, da qual foi extraído o presente recurso especial, interposto em 21/6/2022 e concluso ao gabinete em 17/2/2023. 2. O propósito recursal consiste em decidir (I) se a instituição financeira responde objetivamente por falha na prestação de serviços bancários, consistente na contratação de empréstimo realizada por estelionatário; e (II) se possui o dever de identificar e impedir movimentações financeiras que destoam do perfil do consumidor. **3. O dever de segurança é noção que abrange tanto a integridade psicofísica do consumidor, quanto sua integridade patrimonial, sendo dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas pelos consumidores, desenvolvendo mecanismos capazes de dificultar fraudes perpetradas por terceiros, independentemente de qualquer ato dos consumidores. 4. A instituição financeira, ao possibilitar a contratação de serviços de maneira facilitada, por intermédio de redes sociais e aplicativos, tem o dever de desenvolver mecanismos de segurança que identifiquem e obstem movimentações que destoam do perfil do consumidor, notadamente em relação a valores, frequência e objeto. 5. Como consequência, a ausência de procedimentos de verificação e aprovação para transações atípicas e que aparentam ilegalidade corresponde a defeito na prestação de serviço, capaz de gerar a responsabilidade objetiva por parte da instituição financeira.** 6. Entendimento em conformidade com Tema Repetitivo 466/STJ e Súmula 479/STJ: "As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias". 7. Idêntica lógica se aplica à hipótese em que o falsário, passando-se por funcionário da instituição financeira e após ter instruído o consumidor a aumentar o limite de suas transações, contrata mútuo com o banco e, na mesma data, vale-se do alto montante contratado e dos demais valores em conta corrente para quitar obrigações relacionadas, majoritariamente, a débitos fiscais de ente federativo diverso daquele em que domiciliado o consumidor. 8. Na hipótese, inclusive, verifica-se que o consumidor é pessoa idosa (75 anos - imigrante digital),*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*razão pela qual a imputação de responsabilidade há de ser feita sob as luzes do Estatuto do Idoso e da Convenção Interamericana sobre a Proteção dos Direitos Humanos dos Idosos, considerando a sua peculiar situação de consumidor hipervulnerável. 9. Recurso especial conhecido e provido para declarar a inexigibilidade das transações bancárias não reconhecidas pelos consumidores e condenar o recorrido a restituir o montante previamente existente em conta bancária, devidamente atualizado. (REsp n. 2.052.228/DF, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 12/9/2023, DJe de 15/9/2023.) (destaque nosso)*

Desta forma, houve inegável negligência por parte do réu no dever de adotar todas as providências ao seu alcance para garantir a segurança dos serviços que disponibiliza e com os quais obtêm o lucro de sua atividade empresarial.

Daí porque é de rigor o reconhecimento da falha na prestação do serviço bancário, com a declaração de inexistência dos proclamados contratos de empréstimos fraudulentos e, por conseguinte, de inexigibilidade de quaisquer débitos dele decorrentes.

O retorno das partes ao estado anterior ao da contratação é decorrência lógica da declaração de inexistência do negócio jurídico.

Nesse sentido, deve o réu devolver todos os valores indevida e comprovadamente descontados da conta corrente da autora, decorrentes das contratações de empréstimos fraudulentos e encargos da mora relacionados.

Por outro lado, a própria autora confirma que foi creditado em sua conta o valor de R\$ 29.745,71 (fls. 08), em razão dos empréstimos fraudulentos efetuados. Ocorre que há indícios de que os débitos decorrentes das transferências via TED/PIX e compras no débito, declaradas inexigíveis, totalizaram quantia inferior ao montante creditado na conta da autora, de modo que foram por ele absorvidos. Até por isso não foram objeto de pedido de restituição pela autora.

Nesse passo, eventual diferença a maior deve ser restituída ao banco réu, autorizada a compensação com o valor da condenação imposta ao requerido, sob pena de enriquecimento ilícito da parte autora. O recurso do réu merece acolhimento neste ponto.

## REPETIÇÃO DO INDÉBITO

Em relação à devolução das parcelas mensais/encargos indevidamente cobrados, o art. 42, parágrafo único do Código de Defesa do Consumidor prevê que “*o consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável*”.

A respeito, o C. Superior Tribunal de Justiça fixou a seguinte tese: “*A restituição em dobro do indébito (parágrafo único do artigo 42 do CDC) independe da natureza do elemento volitivo do fornecedor que realizou a cobrança indevida, revelando-se cabível quando a cobrança indevida consubstanciar conduta contrária à boa-fé objetiva*” (STJ. Corte Especial. EAREsp 676.608/RS, Rel. Min. Og Fernandes, julgado em 21/10/2020).

Cabe ressaltar, ainda, que a E. Corte Especial do STJ promoveu a modulação dos efeitos do entendimento firmado no referido julgamento, no sentido de que: “[...] *Modulam-se os efeitos da presente decisão somente com relação à primeira tese para que o entendimento aqui fixado quanto à restituição em dobro do indébito seja aplicado apenas a partir da publicação do presente acórdão. A modulação incide unicamente em relação às cobranças indevidas em contratos de consumo que não envolvam prestação de serviços públicos pelo Estado ou por concessionárias, as quais apenas serão atingidas pelo novo entendimento quando pagas após a data da publicação do acórdão.*” (STJ. Corte Especial. EAREsp 676608/RS, Rel. Min. Og Fernandes, julgado em 21/10/2020).

O v. acórdão acima referido foi publicado em 30 de março de 2021.

Portanto:

(i) para que os valores indevidamente cobrados da parte autora até 30/03/2021 sejam devolvidos em dobro, deve estar demonstrada a má-fé do fornecedor; ausente prova da má-fé, a devolução será simples;

(ii) para que os valores indevidamente cobrados da parte autora

após 30/03/2021 sejam devolvidos em dobro, basta que a cobrança constitua conduta contrária à boa-fé objetiva; não há necessidade de prova da má-fé, mas, se a boa-fé objetiva não houver sido vulnerada, a devolução será simples.

Em outras palavras, para os valores indevidamente cobrados após 30/03/2021, não se exige mais o dolo, ou seja, a prova de má-fé do fornecedor.

Porém, se houver engano justificável, isto é, se a conduta do fornecedor não for contrária à boa-fé objetiva, a devolução será simples.

No caso dos autos, todas as cobranças indevidas ocorreram após 30/03/2021.

Verifica-se infração ao princípio da boa-fé objetiva por parte da instituição financeira, diante da ausência de cautela na celebração dos contratos, na hipótese, tidos como inexistentes.

A r. sentença, inclusive, ponderou o seguinte:

*“A robustez da tese autoral é reforçada pela prova irrefutável de que a autora não poderia ter realizado as transações questionadas. O banco réu, em sua contestação, alegou que os empréstimos foram contratados via "Mobile Bank" ou "Internet/SHOPCREDIT" e as transações de PIX e TED foram feitas "através da senha da conta corrente e chave de segurança ou token", em "ambientes seguros", com autenticações válidas. A documentação apresentada pelo próprio réu indica que algumas operações teriam sido realizadas em Osasco/SP.*

*Contudo, a autora, em sua réplica (fls. 900-901), anexou declaração médica e folha de cartão de ponto que comprovam que, na data de 09 de abril de 2025, entre 10h00 e 12h10, ela se encontrava em Guarulhos/SP, em consulta médica, e, subsequentemente, em seu local de trabalho na empresa CARMOCAL DO BRASIL, também em Guarulhos. Na data de 10 de abril de 2025, a autora também estava trabalhando no momento em que as fraudes ocorreram. Essa prova documental demonstra, de forma cabal, que a autora não estava fisicamente presente no local (Osasco/SP) onde supostamente as operações foram realizadas. Tal fato é de extrema relevância, pois desconstitui a principal alegação do banco de que as transações teriam sido realizadas pela própria correntista mediante o uso de suas credenciais pessoais. A apresentação de "logs" de acesso e registros de autenticação, por si só, não é suficiente para provar a autoria da transação pelo cliente quando há um vício de*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*consentimento ou uma fraude externa que comprometeu a segurança das credenciais.” (fls. 929).*

Daí porque a devolução, na hipótese concreta, deve se dar de forma dobrada, sendo o caso de acolhimento do recurso da autora nessa parte.

### **DANO MORAL**

Para além dos transtornos inerentes à situação vivenciada, a autora comprovou a superveniência da negatização de seu nome em razão dos débitos discutidos nos presentes autos (fls. 1005).

Assim, os danos morais estão caracterizados *in re ipsa*, ou seja, independem de prova.

Relativamente ao *quantum* ressarcitório moral, prevalece o entendimento de que deve servir para coibir o agente de procedimento semelhante, sem, todavia, enriquecer indevidamente a vítima. Ou seja, a indenização deve “*proporcionar à vítima satisfação na justa medida do abalo sofrido, sem enriquecimento sem causa, produzindo, em contrapartida, no causador do mal impacto bastante para dissuadi-lo de igual atentado*” (Apelação nº 189.395-1, TJSP – 6ª Câm., REL. DES. ERNANI PAIVA).

Deve-se levar em consideração o grau da culpa e a capacidade contributiva do ofensor, bem como a extensão do dano suportado pela vítima e a sua participação no evento, de forma a estabelecer um valor que sirva de conforto para a honra ofendida e de punição ao ofensor, desestimulando-o a reiterar a conduta.

De acordo com os parâmetros acima, o valor arbitrado pela sentença comporta majoração para R\$ 12.000,00, montante pleiteado inicialmente pela autora, quantia que se afigura razoável e proporcional à gravidade dos fatos analisados, restando acolhido o inconformismo recursal da autora também nesta parte.

Nesse contexto, resolve-se reformar parte da r. sentença para (i)



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

condenar o réu à restituição em dobro dos valores indevidamente descontados da conta corrente da autora, decorrentes dos empréstimos fraudulentos e encargos relacionados, autorizada a compensação com eventual saldo remanescente do montante creditado na conta bancária da autora após abatimento das transações declaradas inexigíveis (transferências via TED/PIX e compras no débito); e (i) majorar a indenização por dano moral para R\$ 12.000,00, mantidos os demais termos.

Anote-se o prequestionamento da matéria, observando que não há necessidade de o julgador indicar expressamente todos os dispositivos legais invocados pela parte para que tenha acesso aos Tribunais Superiores.

**3.** Ante o exposto, dá-se provimento parcial ao recurso do réu e dá-se provimento ao recurso da autora.

**SIDNEY BRAGA**  
**Relator**