



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000126973

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1030394-54.2024.8.26.0576, da Comarca de São José do Rio Preto, em que é apelante BRUNA LARISSA DE SOUZA BRITO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO BRADESCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores SOUZA NERY (Presidente sem voto), M.A. BARBOSA DE FREITAS E REGINA APARECIDA CARO GONÇALVES.

São Paulo, 24 de fevereiro de 2026.

OLAVO SÁ
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação – 1030394-54.2024.8.26.0576

Comarca: São José do Rio Preto – SP - 9ª Vara Cível

Juiz de 1ª Instância: Alexandre Zanetti Stauber

Ação: Declaratória e Indenizatória

Apelante/Autora: Bruna Larissa de Souza Brito

Apelado/Réu: Banco Bradesco S/A

VOTO 6444

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO CUMULADA COM REPETIÇÃO DE INDÉBITO E DANOS MORAIS. CONTRATAÇÃO DE EMPRÉSTIMO VIA CANAL DIGITAL (MOBILE BANKING). SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA.

Relação de consumo. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor. Responsabilidade objetiva da instituição financeira (Súmula 479 do STJ). Inversão do ônus da prova. Inexistência de relação jurídica. Instituição financeira que não se desincumbiu do ônus de comprovar a regularidade da contratação (art. 373, II, do CPC). Juntada de telas sistêmicas ("prints") e logs de rastreabilidade que, por sua natureza unilateral, são inservíveis para atestar a manifestação de vontade da consumidora. Ausência de contrato assinado eletronicamente com certificação, biometria facial ou documentação pessoal que garantisse a autoria da operação. Fragilidade probatória que impõe a declaração de inexigibilidade do débito. Repetição do indébito em dobro. Constatada a cobrança indevida decorrente de contrato não celebrado, a restituição deve ocorrer em dobro. Modulação dos efeitos do EAREsp 676.608/RS (Tema 929 do STJ). A restituição em dobro independe da natureza do elemento volitivo do fornecedor que cobrou valor indevido, bastando que a cobrança seja contrária à boa-fé objetiva. Contratação realizada após 30/03/2021. Danos morais. Não configuração. Apesar do reconhecimento da falha na prestação do serviço e da cobrança indevida, os fatos narrados, por si sós, não ensejam violação a direitos da personalidade. Situação que caracteriza mero aborrecimento e dissabor cotidiano, resolvendo-se a questão na esfera patrimonial com a devolução em dobro. Sucumbência. Inversão do ônus sucumbencial. Fixação dos honorários advocatícios em 20% sobre o valor atualizado da causa. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

Vistos.

Trata-se de apelação interposta pela parte



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

requerente em face da sentença exarada às f. 255/260, proferida pelo D. Juízo da 9ª Vara Cível da Comarca de São José do Rio Preto/SP, que julgou a ação nos seguintes termos: *“Diante de todo o exposto, com base no artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil, JULGO IMPROCEDENTE a presente ação e extinto o feito com resolução de mérito. Condeno a parte vencida no pagamento de custas, despesas processuais e honorários advocatícios, que fixo em 10% do valor da causa (art. 85, parágrafo 2º, do CPC/2015), observando que por se tratar de parte beneficiária da Justiça Gratuita somente será obrigatório o pagamento no caso do beneficiado poder com elas arcar sem prejuízo próprio ou sustento da família (artigo 98, parágrafo 3º, do CPC/2015). Oportunamente, com o trânsito em julgado, poderá a parte Interessada dar início ao cumprimento de sentença, devendo providenciar o cadastramento digital (advirto, que não se trata de distribuição, e sim de cadastramento) da petição com novo número do processo adotado por ocasião do seu cadastramento. Na inércia, aguarde-se provocação no arquivo. Outrossim, na hipótese de interposição de apelação e considerando o disposto no art. 1.010, § 3º, do CPC, independentemente de nova deliberação judicial, intime-se a parte adversa a apresentar suas contrarrazões, nos termos do § 1º, do mencionado dispositivo legal. Após, regularizados os autos, remetam-se ao Egrégio TJSP, observadas as formalidades legais. “cumprimento de sentença - Código 156” e, doravante, as demais peças deverão ser cadastradas como “petição intermediária” e dirigidas ao “cumprimento de sentença”, com a observância do novo número do processo adotado por ocasião do seu cadastramento. Na inércia, aguarde-se provocação no arquivo. Outrossim, na hipótese de interposição de apelação e considerando o disposto no art. 1.010, § 3º, do CPC, independentemente de nova deliberação judicial, intime-se a parte adversa a apresentar suas contrarrazões, nos termos do § 1º, do mencionado dispositivo legal. Após, regularizados os autos, remetam-se ao Egrégio TJSP, observadas as formalidades legais. (...)”*

Apela a parte (f. 266/287). Aduz que, as telas sistêmicas relacionadas ao suposto empréstimo de fls. 182 e seguintes vieram desacompanhas de qualquer sistema de autenticação, com documento pessoal ou selfie segurando seu documento pessoal, procedimentos padrões adotados por empresas que fornecem serviços de forma digital. Ademais, sustenta que, não comprovada a existência do débito, a negativação passa a ser indevida, ficando o apelado obrigado a indenizar o apelante por todos os prejuízos morais originários da negativação

Recurso tempestivo. Isento de preparo (f. 45).

As contrarrazões foram apresentadas pelo réu (f. 291/304). Preliminarmente arguiu que a apelação interposta descumprir com o princípio da dialeticidade recursal, além de inovação



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

recursal. No mérito, requer em síntese, o desprovimento ao recurso interposto, com a manutenção da r. sentença.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

A controvérsia cinge-se a verificar a regularidade da contratação de empréstimo bancário realizado via canal digital ("mobile banking"), supostamente celebrado pela autora, bem como a consequente exigibilidade do débito, o dever de restituição dos valores descontados e a configuração de danos morais indenizáveis.

O recurso comporta parcial provimento.

De proêmio, impende destacar que a relação jurídica estabelecida entre as partes é de natureza consumerista, incidindo, portanto, as normas protetivas do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90), em especial a inversão do ônus da prova (art. 6º, VIII) e a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços (art. 14), conforme entendimento sumulado pelo C. Superior Tribunal de Justiça (Súmula 297).

Nesse cenário, competia à instituição financeira demonstrar, de forma cabal e inequívoca, a regularidade da contratação impugnada e a efetiva manifestação de vontade da consumidora, ônus do qual não se desincumbiu satisfatoriamente.

O banco apelado limitou-se a acostar aos autos telas de seu sistema interno ("prints"), que indicam a suposta realização da operação mediante uso de senha e token. Todavia, tais elementos não possuem força probante suficiente para atestar a autenticidade da transação quando impugnada especificamente pela parte autora, que nega a contratação.

Cumpre salientar que a documentação carreada aos autos, que se consubstancia em extratos de "rastreamento de acesso do cliente via canal de atendimento Bradesco", revela-se manifestamente insuficiente para o fim de comprovar a regularidade da contratação impugnada.

Tal documentação, por sua natureza unilateral, não ostenta a capacidade probatória necessária para demonstrar a inequívoca anuência da autora com os termos do negócio jurídico.

Ausentes elementos essenciais de validação,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

tais como a biometria facial, a apresentação de documento pessoal no ato da contratação ou outros meios idôneos que atestem a autenticidade da manifestação de vontade, a prova da efetiva celebração do contrato não se perfaz, incumbindo à instituição financeira o ônus de demonstrar, de forma cabal, a legitimidade da operação.

A fragilidade do sistema de segurança das instituições financeiras, que permite a contratação de empréstimos sem mecanismos robustos de identificação (como assinatura digital certificada ou biometria), insere-se no risco da atividade empresarial (fortuito interno), não podendo ser transferido ao consumidor, nos termos da Súmula 479 do STJ.

Nesse sentido, colaciona-se: *“APELAÇÃO. AÇÃO INDENIZATÓRIA. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. CONTROVÉRSIA. Insurgência recursal do banco réu, alegando: (a) inexistência de fato constitutivo do direito da autora; (b) inexistência de falha na prestação de serviços, diante da culpa exclusiva da vítima, a qual realizou as transações mediante utilização de senha e token; (c) subsidiariamente, o reconhecimento da culpa concorrente; (d) inaplicabilidade da súmula 479, do C. STJ; (e) inexistência de violação da LGPD; (e) inexistência de danos materiais. GOLPE DA FALSA CENTRAL. CULPA CONCORRENTE. Caracterizada. De um lado, a autora que, após receber telefonema de suposto funcionário, acessou num link falso, atendendo às solicitações do falsário, mesmo com alerta prévio de possibilidade de fraude. De outro lado, a instituição ré falhou na prestação dos serviços, pois: a) não juntou cópia do contrato de empréstimo realizado em nome da autora, com comprovação da geolocalização, assinatura digital/biometria facial; b) o "Extrato de Rastreabilidade de Acesso do Cliente via Canal de Atendimento Bradesco" não possui força probandi para se concluir pela regularidade da contratação; c) as transações via Pix eram suspeitas, diante da identidade de datas e horários, pois se realizaram em um espaço de 10 minutos do mesmo dia; d) repetição de beneficiárias das transações; e) havia semelhança de valores. Falha no procedimento de segurança da instituição financeira configurada. Reconhecimento de culpa concorrente entre as partes (CC/02, art. 945), com distribuição de responsabilidade de 75% para a autora e 25% para o banco réu, que repercute na indenização por danos materiais. 3. RECURSO DO BANCO RÉU PROVIDO EM PARTE. (TJ-SP - Apelação Cível: 10290219820238260001 São Paulo, Relator.: Luís H. B. Franzé, Data de Julgamento: 06/11/2024, 17ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 08/11/2024).” (g.n.)*

Dessa forma, diante da ausência de prova robusta da contratação, impõe-se a reforma da r. sentença para declarar a inexistência da relação jurídica referente ao contrato objeto da lide (Contrato nº 389731854) e a inexigibilidade do respectivo débito.

Quanto à restituição dos valores



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

indevidamente descontados, o C. Superior Tribunal de Justiça, ao julgar os Embargos de Divergência em Agravo em Recurso Especial (EAREsp) nº 676.608/RS (Tema 929), fixou a tese de que "a restituição em dobro do indébito (parágrafo único do artigo 42 do CDC) independe da natureza do elemento volitivo do fornecedor que cobrou valor indevido, revelando-se cabível quando a cobrança consubstanciar conduta contrária à boa-fé objetiva".

No caso em apreço, a contratação impugnada ocorreu em outubro de 2023, ou seja, posteriormente à modulação dos efeitos da referida decisão (30/03/2021). Considerando que a instituição financeira procedeu a descontos sem respaldo em contrato validamente assinado ou autorizado, sua conduta afronta a boa-fé objetiva, não sendo necessário perquirir sobre a existência de má-fé subjetiva.

Destarte, a restituição dos valores descontados deverá ocorrer de forma dobrada, acrescida de correção monetária desde cada desembolso e juros de mora de 1% ao mês a partir da citação. Autoriza-se, contudo, a compensação com o valor eventualmente creditado na conta da autora (R\$ 350,00), devidamente atualizado, a fim de evitar o enriquecimento sem causa, devendo a restituição em dobro incidir sobre a diferença apurada em liquidação.

No que tange aos danos morais, o pedido não comporta acolhimento.

Embora reconhecida a falha na prestação do serviço e a cobrança indevida, a situação narrada nos autos não tem o condão de gerar, por si só, abalo psicológico intenso ou violação a direitos da personalidade passível de reparação pecuniária.

A jurisprudência tem entendido que descontos indevidos, quando não comprometem a subsistência do consumidor de forma grave e comprovada, situam-se na esfera dos meros aborrecimentos e dissabores da vida cotidiana e das relações comerciais.

A reparação material, com a devolução em dobro, mostra-se suficiente para restabelecer o *status quo ante* e penalizar a conduta do fornecedor.

Nessa toada: *“APELAÇÃO. BANCÁRIO. DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE NEGÓCIO JURÍDICO CUMULADA COM REPETIÇÃO DE INDÉBITO EM DOBRO E INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. FRAUDE. Empréstimo consignado não reconhecido pelo autor. Desconto em benefício previdenciário. Sentença de parcial*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*procedência. Recurso do autor. Devolução de valores pelo autor. Falta de interesse recursal. Sentença que consignou a necessidade de o réu recorrer às vias próprias para recuperação de valor depositado em conta bancária do autor, na hipótese de não devolução voluntária. Não conhecimento. Contratação não comprovada. Empréstimo pessoal não reconhecido pelo autor. Contrato formalizado digitalmente. Sentença que reconheceu a irregularidade da contratação. Ausência de recurso do réu. Devolução de valores. Valores descontados indevidamente que devem ser restituídos de forma simples, engano justificável. **Dano moral não configurado. Fatos descritos que não têm o condão de atingir a esfera íntima do autor. Não comprovação de que o desconto realizado caracterizou ofensa ao princípio da dignidade da pessoa humana. Ação ajuizada quase um ano após o primeiro desconto. Não descritas eventuais repercussões do ato imputado a gerar o dever de indenizar. Fatos que não ultrapassaram o mero dissabor. Sentença de parcial procedência mantida. Honorários advocatícios majorados. Recurso parcialmente conhecido e, na parte conhecida, não provido, com observação quanto à majoração dos honorários de sucumbência. (TJ-SP - Apelação Cível: 10004219320248260369 Monte Aprazível, Relator.: Inah de Lemos e Silva Machado, Data de Julgamento: 19/12/2024, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2), Data de Publicação: 19/12/2024).***”

*“APELAÇÃO CONTRATO BANCÁRIO
AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA
COM REPETIÇÃO DO INDÉBITO E REPARAÇÃO DE DANO MORAL
Sentença de procedência Inconformismo da ré Contratação de cartão de crédito
consignado não reconhecida pela consumidora Elementos probatórios que infirmam
a validade da contratação Prova pericial conclusiva **Danos morais não
configurados Circunstância que não se revestiu de excepcionalidade apta a
justificar a condenação em danos morais, sob pena de banalização do
instituto** Restituição da quantia indevidamente descontada do consumidor, que
deve se dar de forma simples para o período anterior a 30/03/2021 e, em dobro, para
o período posterior Precedente qualificado do STJ, considerada a modulação de
efeitos Sentença parcialmente reformada DERAM PARCIAL PROVIMENTO AO
RECURSO. (Apelação Cível 1003359-71.2022.8.26.0356; Relator (a): Alexandre
Coelho; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segunda Instância – Turma I
(Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo; Data do Julgamento:
29.11.2024).*”

Por fim, diante do resultado deste julgamento, com a procedência dos pedidos declaratório e de repetição de indébito, inverte os ônus sucumbenciais.

Considerando o trabalho desenvolvido em grau recursal, a complexidade da causa e o tempo de tramitação, fixo os honorários advocatícios sucumbenciais em 20% (vinte por cento) sobre o



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

valor atualizado da causa, a serem suportados integralmente pelo Banco apelado, nos termos do art. 85, § 2º, do Código de Processo Civil.

Ante o exposto, pelo meu voto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO ao recurso, para declarar a inexistência do débito discutido e condenar o réu à restituição em dobro dos valores indevidamente descontados, autorizada a compensação do crédito disponibilizado, com a inversão da sucumbência e fixação da verba honorária em 20% sobre o valor da causa.**

OLAVO SÁ
Relator