



Registro: 2026.0000242386

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1032842-86.2024.8.26.0224, da Comarca de Guarulhos, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelada LUCINALVA DA COSTA SANTOS.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 11ª Câmara de Direito Privado 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 CRISTINA DI GIAIMO CABOCLO (Presidente sem voto), WALTER FONSECA E RENATO RANGEL DESINANO.

São Paulo, 20 de março de 2026.

JOSÉ MARCELO TOSSI SILVA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Apelação Cível nº 1032842-86.2024.8.26.0224

Comarca: Guarulhos – 1ª Vara Cível

Apelante: Banco Bradesco S.A

Apelado: Lucinalva da Costa Santos

MM (a) Juiz(a) de 1º Grau: Miguel Ferrari Junior

Voto nº 5.134

Apelação cível. Ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenização por danos morais. Relação de consumo. Serviços financeiros. Alegação de fraude envolvendo conta digital, empréstimo via aplicativo e lançamentos em cartão de crédito não reconhecidos. Impugnação tempestiva das operações pela consumidora. Responsabilidade objetiva da instituição financeira. Ônus probatório que recai sobre o fornecedor quanto à demonstração da regularidade e autorização das transações impugnadas. Insuficiência de alegações genéricas acerca da segurança do sistema bancário e da necessidade de utilização de cartão com chip e senha pessoal para afastar a possibilidade de fraude no caso concreto. Risco inerente à atividade econômica desenvolvida pela instituição financeira, especialmente em ambiente digital. Ausência de prova segura de autorização da titular ou de culpa exclusiva da consumidora. Correto reconhecimento da inexigibilidade dos débitos questionados. Dano moral não configurado. Necessidade de demonstração de efetiva lesão aos direitos da personalidade, não se presumindo o abalo moral em hipóteses de cobrança indevida ou fraude bancária. Inexistência de prova de inscrição indevida em cadastros restritivos, protesto, constrição patrimonial, exposição vexatória ou repercussão excepcional na esfera íntima da autora. Transtornos e aborrecimentos que não ultrapassam os limites do dissabor cotidiano inerente às relações de consumo. Reforma parcial da r. sentença para afastar a condenação por danos morais. Recurso parcialmente provido.

Trata-se de recurso de apelação interposto por BANCO BRADESCO S.A. contra a r. sentença de fls. 172/180, que julgou procedente a ação. Adota-se o relatório:

“Trata-se de demanda proposta por LUCINALVA DA COSTA SANTOS em face de BANCO BRADESCO S/A em que pretende a

declaração de inexistência de relação jurídica e do respectivo débito bem como a reparação do dano moral. A autora afirma que foi surpreendida com o bloqueio de sua conta corrente em virtude da realização de operações não autorizadas. Aduz, todavia, desconhecer a origem dos débitos e sustenta que realizara qualquer empréstimo tampouco utilizara o cartão de crédito. Busca, diante disso, a declaração de inexistência da obrigação e a reparação do dano moral que sustenta ter experimentado.

Citado para os termos da demanda, o réu ofertou contestação às páginas 85/113. Sustenta que as operações foram realizadas mediante a utilização de cartão e senha pessoal. Bate-se, pois, pela rejeição da demnada.

A autora apresentou réplica às páginas 156/163.”

Consta do dispositivo:

“Em face do exposto, com fundamento no artigo 5º, incisos V e X, da Constituição Federal, artigos 186 e 927, parágrafo único, ambos do Código Civil e 14 e 17, ambos do Código de Defesa do Consumidor, julgo procedentes os pedidos para o exato fim de reconhecer a inexigibilidade dos débitos questionados e condenar o réu a pagar à autora a quantia de R\$ 10.000,00, a título de dano moral, acrescida da taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (Selic – que é composta de juros moratórios e de correção monetária), deduzido o índice de atualização monetária de que trata o parágrafo único do art. 389 do Código Civil, incidente desde (termo a quo) a citação (mora ex persona - CC, artigos 397, parágrafo único, e 405 do CC, e CPC, artigo 240, caput - “o termo inicial dos juros de mora na condenação por dano moral é a partir da citação ou do evento danoso, conforme se trate de responsabilidade contratual ou extracontratual, respectivamente, o que afasta a alegação de incidência a partir do arbitramento da indenização” - STJ - AgInt no AREsp 1023507/RJ), pois, a Taxa Selic deve ser aplicada como juros moratórios quando não há determinação específica de outro índice no título judicial, vedada sua acumulação com qualquer outro índice de atualização monetária. Quando não houver cumulação de encargos, deve ser aplicada a Taxa Selic no período de incidência dos juros de mora, deduzido o índice do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), ainda que as obrigações tenham sido constituídas antes da alteração legislativa” (AgInt no AREsp n. 2.059.743/RJ, relator Ministro Antonio Carlos Ferreira, Quarta Turma, julgado em 11/2/2025, DJEN de 20/2/2025).

Em razão da sucumbência e por força do disposto nos artigos 82, §

2º, 84 e 85, todos do Código de Processo Civil, condeno o réu ao pagamento das despesas processuais e honorários ao advogado do vencedor que fixo em 15% sobre o valor da condenação e tendo em vista os parâmetros delineados nos incisos I a IV do parágrafo 2º do artigo 85 também do Código de Processo Civil.”

Sustenta, em síntese, que não houve falha na prestação dos serviços, afirmando que as operações impugnadas foram realizadas de acordo com os protocolos regulares de segurança adotados pela instituição financeira. Aduz que as transações contestadas, notadamente aquelas efetuadas por meio de cartão de crédito, dependem da utilização do cartão físico dotado de chip e da inserção de senha pessoal e intransferível, circunstância que afastaria a possibilidade de fraude sem a participação ou anuência da própria titular. Defende que seus sistemas são modernos, seguros e amplamente utilizados no mercado financeiro, inexistindo defeito apto a caracterizar responsabilidade civil. Alega, ainda, a ocorrência de culpa exclusiva do consumidor ou, alternativamente, de fato de terceiro, o que romperia o nexo causal necessário à responsabilização. Por fim, sustenta que, ainda que se entenda pela inexigibilidade dos débitos questionados, os fatos narrados não configuram dano moral indenizável, por se tratar de meros aborrecimentos decorrentes de relação contratual, razão pela qual requer a reforma da sentença, com a exclusão da condenação por danos morais e a consequente redistribuição dos ônus sucumbenciais.

Contrarrazões às fls.218/231.

Não houve oposição ao julgamento virtual, conforme Resolução de nº 772/2017 do Órgão Especial do Tribunal de Justiça de São Paulo.

É o relatório.

A relação jurídica estabelecida entre as partes é de consumo, pois a autora é destinatária final do serviço financeiro de cartão de crédito e conta de pagamento digital, enquanto a ré enquadra-se como fornecedora de serviços, nos termos dos arts. 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor

Trata-se de típica prestação de serviços financeiros em ambiente digital, na qual a vulnerabilidade técnica, econômica e informacional do consumidor é manifesta, decorrendo a aplicação, ao caso, do regime de responsabilidade objetiva previsto no art. 14 do CDC, segundo o qual o fornecedor responde pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, independentemente de culpa, somente podendo se eximir se provar a inexistência de defeito ou a ocorrência de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros.

Observa-se que a autora impugnou de forma consistente as operações realizadas em seu nome, afirmando não reconhecer tanto a contratação de empréstimo quanto os lançamentos efetuados em fatura de cartão de crédito, providenciando a lavratura de boletim de ocorrência (fls. 30/31) e negando, desde o primeiro momento, a autorização das transações.

Uma vez impugnadas as operações pelo consumidor, incumbe à instituição financeira demonstrar, de forma concreta e individualizada, a regularidade das transações, mediante prova da efetiva autorização do titular, não bastando alegações genéricas acerca da segurança do sistema ou da necessidade abstrata de utilização de cartão e senha.

Diante desse cenário, transfere-se à fornecedora o encargo de demonstrar que as transações impugnadas decorreram de empréstimo realizado e do uso regular do cartão pela própria consumidora ou por quem agiu com sua ciência e anuência, bem como que os mecanismos de segurança disponíveis foram integralmente observados, de modo a afastar a hipótese de defeito do serviço.

À luz do art. 373, II, do Código de Processo Civil, e do princípio da facilitação da defesa do consumidor, cabe à ré trazer aos autos elementos técnicos capazes de demonstrar que o sistema funcionou de forma adequada e segura no caso concreto.

Com efeito, a simples afirmação de que o sistema bancário é seguro ou de que as transações exigiriam a utilização de senha pessoal não é suficiente, por si só, para afastar a possibilidade de fraude, sobretudo diante da notória sofisticação dos golpes atualmente praticados, que frequentemente envolvem engenharia social, captura indevida de dados e utilização fraudulenta de credenciais, sem que se possa imputar, automaticamente, culpa ao consumidor.

Ausente prova segura de que a autora tenha autorizado as operações ou concorrido de maneira determinante para sua realização, correta a sentença ao reconhecer a inexigibilidade dos débitos questionados, preservando-se, nesse ponto, o equilíbrio da relação de consumo e a proteção do consumidor vulnerável.

Também não procede o argumento de que, tratando-se de compra realizada com cartão físico por chip ou aproximação e senha, a responsabilidade se deslocaria automaticamente para o consumidor, principalmente porque não se ignora a existência de técnicas de

clonagem e captura de dados, inclusive em transações presenciais, e que a combinação cartão-senha, embora relevante, não é absoluta no exame de autoria.

Por isso, preserva-se o reconhecimento de inexigibilidade dos débitos controvertidos, tal como fixado na origem, por ausência de prova suficiente, pelo fornecedor, da higidez das cobranças específicas impugnadas e por se mostrar adequada a recomposição do status jurídico do consumidor, afastando cobrança por operações que não se comprovou serem de sua autoria.

Diversa, porém, é a conclusão quanto ao dano moral.

A responsabilidade civil por dano extrapatrimonial não se presume de forma automática em toda e qualquer hipótese de fraude ou contestação de débito.

Exige-se a demonstração de lesão a direitos da personalidade, com gravidade suficiente para transbordar o campo dos aborrecimentos e contratempos inerentes à vida moderna, especialmente em ambiente de consumo massificado e digitalizado.

Aqui, ainda que se reconheça a falha do serviço quanto à manutenção de lançamentos contestados e a necessidade de tutela jurisdicional para declarar inexigível o débito, não se verifica, a partir do conjunto probatório destacado no recurso, elemento seguro de repercussão excepcional apta a justificar a condenação moral no patamar arbitrado.

Com efeito, não há, no recorte probatório apresentado, comprovação direta de inscrição desabonadora efetivada em cadastros

de inadimplentes, protesto, constrição patrimonial, ou privação concreta de verba alimentar decorrente especificamente dos lançamentos impugnados, tampouco se evidenciou situação de exposição pública, humilhação, violação direta à honra, ou circunstância objetiva que indique sofrimento moral intenso e fora do padrão, para além do desconforto e da natural inquietação que acompanham a notícia de fraude e a necessidade de resolvê-la.

A autora, é verdade, narra ter enfrentado transtornos, todavia, a tutela jurisdicional de inexigibilidade, por si, já se mostra medida adequada e suficiente para recompor o patrimônio jurídico lesado no aspecto obrigacional, não sendo possível, sem lastro mais robusto de consequências extraordinárias, converter toda controvérsia de cobrança indevida em dano moral indenizável.

Nessa linha, o dano moral não pode funcionar como adicional automático em qualquer litígio de consumo em que se reconheça cobrança indevida, devendo ocorrer a demonstração, ao menos indiciária e concreta, de impacto relevante na esfera existencial. Afastada, pois, a excepcionalidade, impõe-se a reforma do julgado para excluir a condenação por danos morais, mantendo-se apenas o capítulo declaratório de inexigibilidade.

A reforma parcial implica também readequação da sucumbência. Considerando que a autora decaiu de parcela relevante do pedido (indenização moral de R\$ 10.000,00) e, ao mesmo tempo, tem acolhido o pedido central de inexigibilidade dos débitos questionados, reconhece-se sucumbência recíproca, nos termos do art. 86 do Código de Processo Civil.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Os honorários advocatícios devem ser fixados de modo independente para cada patrono, vedada a compensação, arbitrando-se em favor do advogado da autora percentual de 15% incidente sobre o proveito econômico obtido com a declaração de inexigibilidade, e, em favor do advogado do réu, 15% incidente sobre o valor atualizado do pedido de dano moral rejeitado.

Vale ressaltar, de forma a evitar a oposição de embargos de declaração destinados meramente ao prequestionamento e de modo a viabilizar o acesso às vias extraordinária e especial, considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional suscitada nos autos, uma vez que apreciadas as questões relacionadas à controvérsia por este Colegiado, ainda que não tenha ocorrido a individualização de cada um dos argumentos ou dispositivos legais invocados, cenário ademais incapaz de negativamente influir na conclusão adotada, competindo às partes observar o disposto no artigo 1.026, §2º do Código de Processo Civil

Diante do exposto, pelo meu voto, **dou parcial provimento** ao recurso, somente para afastar a condenação ao pagamento de indenização por danos morais.

JOSÉ MARCELO TOSSI SILVA

Relator

Assinatura Eletrônica