



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000162915**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1035525-38.2024.8.26.0405, da Comarca de Osasco, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelada STELLA MARIA CURY BONADIO.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 37ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Rejeitadas as preliminares, deram provimento parcial, nos termos que constarão do acórdão. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores PEDRO KODAMA (Presidente), JOSÉ WAGNER DE OLIVEIRA MELATTO PEIXOTO E DINIZ FERNANDO.

São Paulo, 2 de março de 2026.

**PEDRO KODAMA**  
**Relator(a)**  
Assinatura Eletrônica



Voto n.º 38021

Apelação n.º 1035525-38.2024.8.26.0405

Comarca: São Paulo

Apelante: Banco Bradesco S/A.

Apelada: Stella Maria Cury Bonadio

Juiz (a): Maria Helena Steffen Toniolo Bueno

*Apelação. Ação declaratória de inexigibilidade de débito com pedido de indenização por danos morais. Prestação de serviços bancários. Preliminar de ilegitimidade passiva. Rejeição. Comprovante de residência. Documento que não se mostra indispensável para o ajuizamento da demanda. O réu não logrou êxito em comprovar a regularidade dos empréstimos e transferências realizadas na conta da autora. Declaração de inexigibilidade do débito e restituição de valor. Cabimento. Condenação ao pagamento de indenização por danos morais. Inadmissibilidade. Sentença de procedência parcialmente reformada. Recurso parcialmente provido.*

Trata-se de apelação interposto contra a sentença de fls. 328/330, cujo relatório adoto em complemento, que, em ação declaratória de inexigibilidade de débito com pedido de indenização por danos morais ajuizada por Stella Maria Cury Bonadio contra Banco Bradesco S/A., decidiu: *“Diante do exposto, com fundamento no art. 487, I, do Código de Processo Civil, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE o pedido formulado para, confirmada a medida liminar anteriormente deferida: 1) declarar inexigíveis as dívidas relacionadas às operações bancárias impugnadas na inicial, sobretudo os empréstimos bancários objeto dos autos (contratos números 505182015 e 505529132), abarcando todos os encargos moratórios a eles relacionados, devendo as partes retornarem ao statu quo ante. Por conseguinte, eventuais valores descontados do saldo positivo em conta da parte autora ou pagamentos por ela efetuados com relação às operações declaradas inexigíveis deverão ser ressarcidos pelo requerido de forma simples, atualizados monetariamente desde a data de cada desconto e acrescidos de juros moratórios legais desde a citação. 3) condenar o requerido a restituir à parte autora o montante de R\$ 8.199,34, relativo ao valor que foi subtraído de sua conta (saldo positivo utilizado para as transferências desconhecidas juntamente com o resultado dos empréstimos), corrigido monetariamente desde a data da transferência indevida e acrescido de juros moratórios legais desde a citação. 4) condenar o requerido na obrigação de pagar indenização moral no valor de R\$ 8.000,00, com correção monetária desde a data desta sentença e juros moratórios legais contados a partir da citação. Referidas quantias deverão ser corrigidas monetariamente pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça de São Paulo (INPC) e ser acrescidas de*

*juros moratórios de 1% ao mês, nas formas acima especificadas, ambos calculados até 29/08/2024. A partir de 30/08/2024 deverão ser observados os seguintes parâmetros, em consonância com as alterações do Código Civil (art. 389, parágrafo único, e art. 406, § 1º), promovidas pela Lei n. 14.905/2024: correção monetária pelo IPCA, e juros de mora de acordo com a taxa legal (diferença entre a Taxa SELIC e o IPCA, calculada mensalmente pelo Banco Central, conforme Resolução CMN n. 5.171/2024). Caso a taxa legal apresente resultado negativo, essa será considerada igual a 0 (zero) para efeito de cálculo dos juros no período de referência. Em razão da sucumbência, condeno a parte requerida no pagamento das despesas processuais e honorários advocatícios à parte autora no percentual de 15% do valor da condenação, na forma do art. 85, §2º, do Código de Processo Civil.” (fls.186/187)*

Inconformado, apela o réu sustentando, preliminarmente, a sua ilegitimidade ativa, vez que a autora permitiu ser enganada por terceiros, sem qualquer vínculo com a instituição financeira. Menciona que a parte autora não apresentou comprovante de residência em seu nome, documento indispensável à propositura da demanda. No mérito, ressalta que, embora a contratação dos empréstimos tenha ocorrido, em 12/07/24, a parte autora comunicou as autoridades policiais em 25/07/24 e o banco em 05/08/24, bem como relatou na inicial que recebeu SMS e clicou em *link* desconhecido. Diz que fornece aos consumidores informações para evitar a ocorrência de golpes. Destaca que as transações foram realizadas com a utilização do celular e internet banking cadastrados, autorizado pela parte autora e



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

validadas pela inserção de senha pessoal e token. Alega que a autora atuou com descuido ao informar seus dados e senhas para terceiros. Pondera que deve ser observada a excludente prevista no artigo 14, § 3º, do Código de Defesa do Consumidor e ressalta a ausência de falha na prestação dos serviços. Aduz que os empréstimos e as transações foram aprovados de forma segura e descartadas todas as modalidades de fraude. Acrescenta que não deve prevalecer a determinação de ressarcimento de valores e a condenação ao pagamento de indenização por danos morais, pois não comprovados. Requer a improcedência dos pedidos. Pugna pelo provimento do recurso (fls.191/216).

Recurso tempestivo e preparado (fls.217/218).

A autora apresentou contrarrazões requerendo a manutenção da r.sentença (fls.222/225).

É o relatório.

Versa o feito sobre declaratória de inexigibilidade de débito com pedido de indenização por danos morais.

A r. sentença apelada, respeitada a convicção da MM Juíza de primeiro grau, deve ser parcialmente reformada.

Alega a parte autora que foram realizados dois

empréstimos em seu nome, nos valores de R\$ 58.287,64 e R\$ 9.000,00, cuja contratação não reconhece. Narra, também, que, em 17 de julho de 2024, recebeu um SMS com um link e, após de aberto, o fechou imediatamente. Posteriormente, verificou em sua conta a realização de diversas transferências para terceiros, no valor total de R\$ 75.486,98. Assim, requer a declaração de nulidade dos empréstimos contratados, ressarcimento do valor retirado de sua conta e condenação da ré ao pagamento de danos morais no valor de R\$ 20.000,00.

Primeiramente, fica rejeitada a preliminar de ilegitimidade passiva, vez que a lide versa sobre transações realizadas na conta que a autora mantém em mencionada instituição financeira. A responsabilidade pelas transações questionadas é tema relacionado ao mérito e nele será tratada.

Além disso, no presente caso, a apresentação de comprovante de residência não se trata de documento imprescindível para interposição da ação. Verifica-se que na petição consta a indicação do endereço da autora.

As preliminares, assim, devem ser rejeitadas.

Em se tratando de fato negativo (no caso a parte autora alega que não realizou as transações impugnadas), o ônus da prova é de quem afirma a existência da transação e não de quem nega. É este o entendimento externado pelo Superior Tribunal de Justiça, quando instado a se pronunciar sobre a colisão entre fato negativo e positivo:

*“DIREITO ADMINISTRATIVO. PROCESSUAL CIVIL. SERVIDOR PÚBLICO. AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO DE INSTRUMENTO. VIOLAÇÃO AO ART. 535, II, DO CPC. NÃO-OCORRÊNCIA. PROVA DE FATO NEGATIVO. INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA EM FAVOR DO AUTOR. POSSIBILIDADE. AGRAVO IMPROVIDO.*

1. [...]

2. *Na colisão de um fato negativo com um fato positivo, quem afirma um fato positivo tem de prová-lo, com preferência a quem afirma um fato negativo.*

3. [...]

4. *Agravo regimental improvido.”* (AgRg no Ag 1181737/MG, Rel. Ministro ARNALDO ESTEVES LIMA, QUINTA TURMA, julgado em 03/11/2009, DJe 30/11/2009).

*“AGRAVO REGIMENTAL. RECURSO ESPECIAL. AGRAVO DE INSTRUMENTO. PEÇA OBRIGATÓRIA. CERTIDÃO DE INTIMAÇÃO DA DECISÃO AGRAVADA. FORMALISMO EXCESSIVO. PROVA DIABÓLICA. MEIO DIVERSO DE VERIFICAÇÃO DA TEMPESTIVIDADE. NOTIFICAÇÃO EXTRAJUDICIAL. POSSIBILIDADE.*

1 [...]

2 - *Exigir dos agravados a prova de fato negativo (a inexistência de intimação da decisão recorrida) equivale a prescrever a produção de prova diabólica, de difícilima produção. Diante da afirmação de que os agravados somente foram intimados acerca da decisão originalmente recorrida com o recebimento da notificação extrajudicial, caberia aos agravantes a demonstração do contrário.*

3 [...]

*Agravo a que se nega provimento.” (AgRg no AgRg no REsp 1187970/SC, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, julgado em 05/08/2010, DJe 16/08/2010).*

No presente caso, o réu não logrou êxito em comprovar a regularidade dos empréstimos impugnados nos valores de R\$ 58.287,64 e R\$ 9.000,00 (fls.24), realizados em 17/07/24 e 12/07/24, respectivamente, e das transferências nas importâncias de R\$5.000,00, R\$8.000,00, R\$10.000,00, R\$10.000,00, R\$ 6.999,00, R\$ 6.999,00, R\$ 3.989,98, R\$5.000,00 e R\$3.499,00. (fls.25/26).

O banco afirma que mencionadas operações foram realizadas com a utilização do celular e internet banking cadastrados, autorizadas pela parte autora e validadas pela inserção de senha pessoal e token, porém, não comprovou tal alegação.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Na contestação não apresentou documentos relacionados aos contratos de empréstimos se limitando a juntar os documentos de fls.102/107, que não possuem informações detalhadas das transferências realizadas.

Desta forma, ausente informações sobre as operações impugnadas, não há como afirmar que foram realizadas por desídia da autora, a qual nega que tenha fornecido sua senha para terceiros. Além disso, não ficou demonstrada qualquer relação entre a autora e os favorecidos das transações.

Assim, tem-se que o réu não tomou as cautelas necessárias para evitar a realização de operações indevidas na conta da autora. No caso, não há que se falar em excludente da responsabilidade por culpa exclusiva de terceiro e da autora, prevista no artigo 14, §3º, II, do Código de Defesa do Consumidor.

O entendimento pela responsabilidade objetiva da instituição financeira, em caso de fraudes e delitos praticados por terceiros, foi consubstanciado na Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça:

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

Em se tratando de responsabilidade objetiva, incumbia ao apelante demonstrar que o evento ocorreu por culpa exclusiva da autora/apelada, o que não aconteceu. Neste sentido:

*“DIREITO PROCESSUAL CIVIL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. SAQUES SUCESSIVOS EM CONTA CORRENTE. NEGATIVA DE AUTORIA DO CORRENTISTA. INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA.*

*- É plenamente viável a inversão do ônus da prova (art. 333, II do CPC) na ocorrência de saques indevidos de contas-correntes, competindo ao banco (réu da ação de indenização) o ônus de provar os fatos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito do autor.*

*- Incumbe ao banco demonstrar, por meios idôneos, a inexistência ou impossibilidade de fraude, tendo em vista a notoriedade do reconhecimento da possibilidade de violação do sistema eletrônico de saque por meio de cartão bancário e/ou senha.*

*- Se foi o cliente que retirou o dinheiro, compete ao banco estar munido de instrumentos tecnológicos seguros para provar de forma inegável tal ocorrência. Recurso especial parcialmente conhecido, mas não provido.” (REsp 727.843-SP, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA*

TURMA, j.em 15/12/2005, DJ de 01/02/2006).

Sobre o tema, já se manifestou este E. Tribunal de  
Justiça:

*“RESPONSABILIDADE CIVIL – SERVIÇOS BANCÁRIOS – TRANSFERÊNCIAS VIA PIX INDEVIDAMENTE REALIZADAS - "Ação de restituição de valores c.c. danos materiais e morais" - Sentença de improcedência – Recurso do autor visando à procedência integral dos pedidos formulados na petição inicial – Possibilidade parcial - Falha na prestação dos serviços oferecidos pelo réu devidamente comprovada – O réu não apresentou qualquer elemento apto a comprovar que as transações questionadas foram realizadas pelo próprio titular da conta – Operações que destoaram do perfil do consumidor – Restituição dos valores retirados indevidamente da conta do autor como medida de rigor, nos termos do aresto EAREsp nº 676.608-RS - Danos morais não configurados - Os fatos não trouxeram maiores desdobramentos ao autor além do prejuízo material decorrente da fraude – Inversão dos ônus sucumbenciais – Recurso parcialmente provido.”*

(Apelação nº 1010281-80.2022.8.26.0566,  
Relator(a): Pedro Ferronato, Comarca: São Carlos,



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Órgão julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2), Data do julgamento: 06/02/2025)

Assim, fica mantida a declaração de inexigibilidade das operações impugnadas e a restituição do valor de R\$ 8.199,34, relativo ao valor que foi subtraído da conta da autora.

Porém, não é o caso de arbitramento de indenização por danos morais.

Não se trata de hipótese de dano 'in re ipsa'.

O dano moral, aqui, não se presume, mas, em vez disso, deve ser provado.

O C. Superior Tribunal de Justiça firmou entendimento nesse sentido:

*“A caracterização do dano moral exige que a comprovação do dano repercuta na esfera dos direitos da personalidade. A fraude bancária, nessa perspectiva, não pode ser considerada suficiente, por si só, para a caracterização do dano moral. Há que se avaliar as circunstâncias que orbitam o caso, muito embora se admita que a referida conduta acarrete dissabores ao consumidor. Assim, a*

*caracterização do dano moral não dispensa a análise das particularidades de cada caso concreto, a fim de verificar se o fato extrapolou o mero aborrecimento, atingindo de forma significativa algum direito da personalidade do correntista”.* (STJ, AgInt nos EDcl no AREsp 1669683/SP, Rel. Ministro MARCO AURÉLIO BELLIZZE, TERCEIRA TURMA, julgado em 23/11/2020, DJe 30/11/2020)

O simples fato de ter sido necessário o ajuizamento de ação para que a controvérsia fosse definitivamente resolvida não é fundamento, por si só, para a formulação de pedido indenizatório. A instituição bancária pode entender, administrativamente e com base nas provas até então produzidas, que não é o caso de restituição dos valores.

Eventuais contatos com a parte contrária realizados previamente para tentar resolver a questão de maneira amigável implicam mero aborrecimento, comum à vida moderna e em sociedade, não podendo, pois, serem alçados à categoria de dano à personalidade.

Não há provas, ainda, da realização de protesto ou negativação em nome da parte autora e nem de cobrança de forma vexatória. A suscetibilidade exacerbada da parte autora não pode servir de justificativa para a condenação da parte contrária por danos morais.

A despeito da conduta do réu, inexistiram reflexos

contundentes na vida da autora, haja vista não ter prova de que seu nome foi maculado e de que não conseguiu adimplir com as suas obrigações financeiras por causa dos descontos efetuados, de forma que é possível afirmar a inexistência do evento danoso, elemento imprescindível para o aperfeiçoamento do instituto da responsabilidade civil. Oportuno reafirmar que o dano moral, no caso, não é presumido.

O dano moral é causado à parte íntima da pessoa, afetando os seus valores éticos, morais, de dignidade, de incolumidade do espírito. Para que haja dano moral é necessário que haja lesão de ordem desses direitos, de forma a causar injusta dor ou sofrimento. Nessas circunstâncias, o fato sofrido pela autora apode ser classificado como mero dissabor, insuficiente para caracterizar o dano moral. Neste sentido SÉRGIO CAVALIERI FILHO pondera que:

*“Mero dissabor, aborrecimento, mágoa, irritação ou sensibilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral, porquanto, além de fazerem parte da normalidade do nosso dia-a-dia, no trabalho, no trânsito, entre amigos e até no ambiente familiar, tais situações não são intensas e duradouras, a ponto de romper o equilíbrio psicológico do indivíduo. Se assim não se entender, acabaremos por banalizar o dano moral, ensejando ações judiciais em busca de indenizações pelos mais triviais aborrecimentos”* (Programa de Responsabilidade Civil, 3.ª Edição, pág. 89,

Malheiros Editores).

ANTONIO JEOVÁ SANTOS, seguindo a mesma linha, enfatizou:

*“Conquanto existam pessoas cuja suscetibilidade aflore na epiderme, não se pode considerar que qualquer mal-estar seja apto para afetar o âmago, causando dor espiritual. Quando alguém diz ter sofrido prejuízo espiritual, mas este é consequência de uma sensibilidade exagerada ou de uma suscetibilidade extrema, não existe reparação. Para que exista dano moral é necessário que a ofensa tenha alguma grandeza e esteja revestida de certa importância e gravidade”* (Dano Moral Indenizável, Editora Revista dos Tribunais, 4.ª edição, página 111). Logo após, prossegue o citado doutrinador: *“O mero incômodo, o desconforto, o enfado decorrentes de alguma circunstância, como exemplificado aqui, e que o homem médio tem de suportar em razão mesmo do viver em sociedade, não servem para que sejam concedidas indenizações”* (obra citada, página 113).

O Superior Tribunal de Justiça se pronunciou a respeito:

*“A caracterização do dano moral exige que a comprovação do dano repercuta na esfera dos direitos da personalidade. A fraude bancária, nessa perspectiva, não pode ser considerada suficiente, por si só, para a caracterização do dano moral. Há que se avaliar as circunstâncias que orbitam o caso, muito embora se admita que a referida conduta acarrete dissabores ao consumidor. Assim, a caracterização do dano moral não dispensa a análise das particularidades de cada caso concreto, a fim de verificar se o fato extrapolou o mero aborrecimento, atingindo de forma significativa algum direito da personalidade do correntista”.* (AgInt nos EDcl no AREsp 1669683/SP, Rel. Ministro MARCO AURÉLIO BELLIZZE, TERCEIRA TURMA, julgado em 23/11/2020, DJe 30/11/2020)

Destarte, o recurso de apelação do réu deve ser parcialmente provido para afastar a condenação ao pagamento de indenização por danos morais.

Diante da sucumbência recíproca, cada parte deverá arcar com 50% das custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios da parte contrária, fixados em R\$ 1.500,00, por equidade, tendo o valor baixo do proveito econômico obtido.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Por fim, já é entendimento pacífico o de que não está obrigado o julgador a citar todos os artigos de lei e da Constituição Federal para fins de prequestionamento. Assim, ficam consideradas prequestionadas toda a matéria e disposições legais discutidas pelas partes.

Ante o exposto, voto por rejeitar as preliminares e dar parcial provimento ao recurso.

Pedro Kodama

Relator

(Assinatura eletrônica)