



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000164873**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1038425-29.2025.8.26.0576, da Comarca de São José do Rio Preto, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelada ADRIANA APARECIDA MENDES (JUSTIÇA GRATUITA).

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 14ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CARLOS ABRÃO (Presidente sem voto), CÉSAR ZALAF E THIAGO DE SIQUEIRA.

São Paulo, 3 de março de 2026.

**PENNA MACHADO**  
**Relator(a)**  
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**VOTO Nº: 32440**

**APELAÇÃO Nº:1038425-29.2025.8.26.0576**

**APELANTE: BANCO BRADESCO S/A**

**APELADA: ADRIANA APARECIDA MENDES (JUSTIÇA GRATUITA)**

**COMARCA: SÃO JOSÉ DO RIO PRETO**

**JUIZ “A QUO”: DOUGLAS BORGES DA SILVA**

APELAÇÃO. Ação de indenização por danos materiais e morais. Bancários. Sentença de parcial procedência. Inconformismo. Legitimidade passiva do Banco Réu, pois comprovada a relação jurídica entre as Partes. Empréstimo fraudulento, sendo os valores creditados na conta da Autora indevidamente transferidos a terceiro fraudador. Não comprovação da regularidade da contratação do empréstimo pelo Banco Réu (art. 373, II, do Código de Processo Civil). Inexistência do débito, sendo de rigor a restituição dos descontos efetuados na conta da Autora. Fraude. Transações que fogem ao perfil da cliente. Má prestação dos serviços bancários. Responsabilidade objetiva do Banco Réu. Inteligência do art. 186 do Código Civil e art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, bem como da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça. Danos materiais configurados. Repetição simples do indébito. Danos morais configurados. Indenização fixada em R\$ 8.000,00 (oito mil reais) que se mostra razoável e proporcional a reprimir o ato, sem aviltar ou implicar em enriquecimento de quem a recebe. Abuso configurado, a permitir a responsabilização por força do ato ilícito praticado. Ratificação da Sentença, nos termos do artigo 252, do Regimento Interno desta Corte de Justiça. RECURSO NÃO PROVIDO, majorando-se a verba honorária devida pelo Banco Réu a 17% (dezesete por cento) sobre o valor da condenação, em favor da banca que patrocinou os interesses da Autora.

Trata-se de Apelação interposta em face da r. sentença de fls. 206/213, que nos Autos de “Ação de indenização por danos materiais e morais”,

julgou parcialmente procedentes o pedidos, para, na forma do art. 487, inciso I, do Código de Processo Civil, resolver o mérito e condenar o Banco Réu a declarar a inexistência dos negócios jurídicos discutido nos Autos, a restituir de forma simples dos valores descontados, com correção monetária e juros de mora referidos no art. 406 do Código Civil incidentes a partir de cada cobrança, a restituir o montante de R\$ 1.530,00, com correção monetária e juros de mora referidos no art. 406 do Código Civil incidentes a partir da transferência, bem como a pagar à Autora indenização por dano moral no valor de R\$ 8.000,00 (oito mil reais), com correção monetária a partir da sentença, acrescido de juros de mora referidos no art. 406 do Código Civil, contados do primeiro desconto indevido.

Quanto aos consectários legais, aplicou o IPCA-IBGE (amplo), quando incidir apenas correção monetária.

Aplicou a taxa SELIC, deduzida do IPCA-IBGE, quando incidir apenas juros de mora, e aplicou a taxa SELIC, quando incidir conjuntamente correção monetária e juros de mora, desconsiderando-se eventuais juros negativos, na forma dos artigos 389 parágrafo único, e 406, §§ 1º e 3º, ambos do Código Civil.

Tornou definitivos os efeitos da tutela provisória.

O Banco Réu arcará com o pagamento das custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios, arbitrados em 15% (quinze por cento) sobre o valor total da condenação, com fulcro no art. 85, § 2º, do CPC.

Inconformado, apelo Banco Réu (fls. 217/241), sustentando, preliminarmente, sua ilegitimidade passiva, pois os atos criminosos foram praticados por terceiro golpista.

No mérito, aduz que todas as operações contestadas foram realizadas mediante uso regular de senha pessoal, inserida no aplicativo a partir do dispositivo da própria correntista.

Afirma que a Autora forneceu informações sigilosas a terceiros.

Sustenta não ter contribuído para a consumação do golpe.

Insurgiu-se contra os pedidos indenizatórios.

Pede a total improcedência dos pedidos.

Subsidiariamente, sustenta que nas Ações indenizatórias por dano moral o valor é devidamente atualizado quando da Sentença ou do Acórdão, bem como só incidem juros de mora quando há inadimplência do devedor quanto a uma obrigação ou dever pretérito.

Por fim, requer a reforma da r. sentença de Primeiro Grau.

Recurso processado regularmente, com a apresentação de Contrarrazões (fls. 255/267).

Petição às fls. 270/272.

### **É o breve Relatório.**

Respeitado entendimento diverso, o Recurso não comportar provimento, senão vejamos.

Trata-se de “Ação de indenização por danos materiais e morais” proposta por “ADRIANA APARECIDA MENDES” em face de “BANCO BRADESCO S/A”.

Para tanto, alegou a Autora, em síntese, que a celebração de Contrato de empréstimo junto ao Banco Réu seria produto de fraude.

Afirmou que tentou solucionar o problema na via administrativa, sem sucesso.

Por estas razões, ajuizou a Autora a Demanda, objetivando, em síntese, a declaração de inexigibilidade do débito, a restituição dos valores descontados, bem como o pagamento de indenização pelos danos morais sofridos.

Cumpre, de início, salientar que não há ilegitimidade de parte do



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Banco Réu, pois há relação jurídica entre as Partes, decorrente de empréstimo não contratado pela Autora, pelo que o Banco Réu deve efetivamente responder pelos vícios e danos decorrentes da atividade bancária.

No mérito, invertidos os ônus de sucumbência, ante a vulnerabilidade da consumidora e a verossimilhança de suas alegações, o Banco Réu não se desincumbiu de seu ônus probatório, nos termos do art. 373, II, do Código de Processo Civil.

Os documentos colacionados pelo Banco Réu não dão esteio à contratação, pois oriundos de contração fraudulenta, sem o condão de obrigarem a Autora.

Portanto, não comprovada a contratação do empréstimo pela Autora, nem que tenha ela autorizado as transferências mediante Pix, de rigor a declaração de inexistência do débito e condenação do Banco Réu à restituição dos valores descontados, de forma simples, pois não configurada a má-fé do Banco Réu.

No mais, a situação, a princípio, poderia caracterizar culpa exclusiva da vítima, que não se acautelou, e possibilitou aos agentes criminosos meios para se locupletarem às suas custas.

Contudo, o caso revela falha na prestação dos serviços.

Isto porque as transações fogem totalmente ao perfil da Autora, que é pensionista e tem gastos mensais modestos.

Ademais, ao constatar as operações ilícitas, procedeu a comunicação junto ao Banco Réu e requereu as providências necessárias para apurar os fatos fraudulentos.

Aplica-se ao caso a Súmula nº 297 do Colendo Superior Tribunal de Justiça:

*“O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às Instituições Financeiras”.*

É dever do Banco Réu checar a regularidade das operações, sobretudo porque fugiam ao padrão de transações da consumidora.

Assim, patente a culpa do Banco Réu por negligência, nos termos do disposto no art. 186 do Código Civil, e de acordo com a 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”.*

O sistema de detecção de fraude do Banco Réu deveria ser acionado automaticamente, impedindo que a operação se efetivasse.

Contudo, o Banco Réu falhou no seu dever de segurança.

A participação da Autora para o desencadeamento dos fatos não afasta a responsabilidade do Banco Réu, que no contexto é objetiva, à luz do disposto no art. 14 do Código de Defesa do Consumidor:

*“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”.*

Já o § 1º. do mencionado dispositivo legal prescreve que:

*“O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar (...).”*

É inequívoco que a Autora, beneficiária do INSS, foi constrangida e humilhada, ao se deparar com descontos em sua conta bancária em razão de empréstimo não contratado, bem como em razão das transferências mediante Pix por ela não autorizadas.

Assim, os Bancos Réus devem ser condenados a pagar à Autora



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

indenização pelos danos morais sofridos.

Quanto ao valor a ser arbitrado a título de abalo moral, sabe-se que a reparação é questão controvertida, complexa, e pela sua própria essência, abstrata.

Em concreto, deve atender o escopo de sua dupla função: reparar o prejuízo, buscando minimizar a dor da vítima, e punir o ofensor, para que não volte a reincidir.

Ao passo que é necessário assegurar uma justa compensação, sem, entretanto, incorrer em enriquecimento ilícito por parte de quem a recebe, e paralelamente, determinar a ruína daquele responsável pelo seu pagamento.

Deste modo, considerando-se os transtornos e dissabores sofridos pela Autora, deve ser mantido o valor fixado da condenação a título de danos morais em R\$ 8.000,00 (oito mil reais), eis que se afigura suficiente para ressarcir os transtornos sofridos pela Requerente, com base nos critérios da razoabilidade e da proporcionalidade, além do bom senso e moderação que sempre devem nortear as Decisões Judiciais.

Neste sentido:

*“Ação declaratória de inexistência de débito, cumulada com pedido de indenização por danos morais. Golpe do motoboy. Operações realizadas por terceiro com o uso de cartão da autora. Falha na prestação do serviço configurada. Operações incompatíveis com o perfil da consumidora. Descumprimento do ônus probatório pelo banco e que implica em sua responsabilidade no tocante à reparação por danos morais. Súmula nº 479 do STJ e art. 14 do CDC. Vulnerabilidade da consumidora, idosa, inconteste e que implica na condenação do banco a tal título. Precedente análogo na Câmara. Ação ora julgada procedente. Recurso, da autora, provido. Recurso, do banco, improvido” (TJSP; Apelação Cível 1032109-92.2020.8.26.0602;*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Relator (a): Luís Fernando Camargo de Barros Vidal; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Foro de Sorocaba - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/07/2021; Data de Registro: 30/07/2021).

No mais, para que não haja dúvidas na execução do julgado, a condenação do Banco Réu a restituir à Autora de forma simples os valores indevidamente descontados deve ser tal que os valores sejam corrigidos monetariamente pela Tabela Prática do TJSP a partir da data de desembolso, e acrescidos de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês (art. 406, CC c/c art. 161, § 1º, CTN), contados da citação, nos termos do art. 240 do Código de Processo Civil e art. 405 do Código Civil.

Ainda, a condenação do Banco Réu ao pagamento de R\$ 8.000,00 (oito mil reais) à Autora, a título de indenização por danos morais, deverá ser corrigida monetariamente pela tabela prática do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, a partir da sentença, em conformidade com a Súmula nº 362 do Superior Tribunal de Justiça, e juros de 1% (um por cento) ao mês, a partir da citação, nos termos do artigo 240, “caput”, do Código de Processo Civil, cumulado com o artigo 406 do Código Civil, com o artigo 161, § 1.º, do Código Tributário Nacional e ainda com o artigo 491 do Código de Processo Civil.

Ainda, às fls. 270/272, a Autora comprovou o descumprimento pelo Banco Réu da liminar deferida às fls. 52/54, sendo de rigor acrescentar à condenação do Banco Réu o pagamento de multa, ora fixada em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).

Por fim, considerando que o Banco Apelante foi vencido nesta sede recursal, os honorários por ele devidos deverão ser majorados a 17% (dezesete por cento) sobre o valor da condenação, em favor da banca que patrocinou os interesses da Autora, por equidade, nos termos do contido quanto à matéria no Novo Código de Processo Civil.

Portanto, imperiosa a manutenção do Julgado tal como



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

acertadamente proferido, majorando-se a verba de sucumbência.

A interposição de Embargos protelatórios poderá beirar a má-fé, com a imposição de multa processual.

De qualquer modo, para viabilizar eventual acesso às vias extraordinária e especial, considero prequestionada toda matéria infraconstitucional e constitucional, observando o pacífico entendimento do Superior Tribunal de Justiça no sentido de que, tratando-se de prequestionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida (EDROMS 18205 / SP, Ministro FELIX FISCHER, DJ 08.05.2006 p. 240).

Pelo exposto, **NEGA-SE PROVIMENTO** ao Recurso, mantida a sentença de Primeiro Grau proferida, majorando-se a verba honorária devida pelo Banco Réu a 17% (dezessete por cento) sobre o valor da condenação, em favor da banca que patrocinou os interesses da Autora.

**PENNA MACHADO**  
Relatora