



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000052321

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1039850-72.2022.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelado RICARDO JOSÉ DE FRANÇA PIRES (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 23ª 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 TAVARES DE ALMEIDA (Presidente sem voto), LÍGIA ARAÚJO BISOGNI E SERGIO GOMES.

São Paulo, 5 de fevereiro de 2026.

JOSÉ MARCOS MARRONE

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº: 47143 – Digital

APEL.Nº: 1039850-72.2022.8.26.0002

COMARCA: São Paulo (13ª Vara Cível do Foro Regional de Santo Amaro)

APTE. : “Banco Bradesco S.A.” (réu)

APDO. : Ricardo José de França Pires (autor)

Responsabilidade civil - Prestação de serviço - Tese exposta na inicial que é verossímil, versando a ação sobre consumo e sendo o autor hipossuficiente – Negativa de transações bancárias ocorridas no dia 13.8.2021 que somente podia ser infirmada mediante contraprova de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito alegado na inicial - Ônus dessa contraprova que cabia ao banco réu e do qual ele não se desincumbiu - Art. 373, II, do atual CPC e art. 6º, VIII, do CDC - Declaração de inexistência das transações bancárias que se mostrou legítima.

Responsabilidade civil – Dano moral - Negativação indevida - Responsabilidade do banco réu pelos danos provenientes da imerecida inclusão do nome do autor em órgão de proteção ao crédito – Dano moral puro configurado - Dever de indenizar do banco réu que deve persistir.

Dano moral – “Quantum” – Valor da indenização que deve ser estabelecido com base em critério de prudência e razoabilidade, levando-se em conta a sua natureza penal e compensatória, assim como as peculiaridades do caso concreto – Valor indenizatório fixado em R\$ 5.000,00, correspondentes, aproximadamente, a três salários-mínimos vigentes, que se mostrou adequado – Redução da condenação indevida – Procedência parcial da ação que há de persistir.

Responsabilidade civil - Compensação – Hipótese em que parte do empréstimo fraudulento foi transferido para terceiro desconhecido, parte dele foi objeto de aplicação “investe fácil” – Admissibilidade da compensação do valor devido pelo banco réu com eventual valor que tenha sobejado na conta do autor após a transferência desconhecida – Sentença reformada nesse ponto – Apelo do banco réu provido em parte.

1. Ricardo José de França Pires propôs ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. indenizatória por danos morais, de rito comum, em face

de “Banco Bradesco S.A.” (fls. 1/11, 35/36).

A MM^a Juíza de origem indeferiu a tutela de urgência pleiteada na exordial (fls. 30, 37).

O banco réu ofereceu contestação (fls. 38/52), havendo o autor apresentado réplica (fls. 72/77).

Instadas as partes a especificar provas (fl. 78), o autor postulou a realização de prova pericial tecnológica e de prova oral (fl. 80), o banco réu manifestou-se pela desnecessidade de dilação probatória (fls. 82/83).

O ilustre juiz da causa deferiu a realização de perícia tecnológica (fl. 149), tendo sido juntado o respectivo laudo (fls. 222/257), o qual concluiu que: “os documentos analisados não são possíveis para afirmar o ponto controvertido aqui fixado, considerando que não há o detalhamento dos códigos fornecidos, a geolocalização das operações realizadas, bem como o IMEI do aparelho utilizado nessas operações” (fl. 234).

Considerando que o “laudo pericial indicou que as transações bancárias foram realizadas a partir de cinco IP’s diferentes: 179.241.204.95 – CLARO S/A, 189.33.65.105 – CLARO NXT TELECOMUNICAÇÕES LTDA., 177.25.153.46 - TELEFÔNICA S.A., 177.25.146.79 - TELEFÔNICA S.A., 191.252.223.161 – LOCAWEB SERVIÇOS DE INTERNET S.A.”, o juiz “a quo” determinou que fossem oficiadas “às empresas supramencionadas para trazerem os LOG’s atinentes a cada IP, de modo a indicar as informações acerca da titularidade da linha de acesso utilizada por cada IP, bem como outras informações relevantes, como geolocalização e outros dados” (fl. 275).

A “Locaweb” prestou as informações solicitadas (fls. 293/295), a “Telefônica Brasil” e a “Claro S.A.” solicitaram a complementação do ofício para que fossem indicados data, hora e fuso, horário de interesse na pesquisa dos IPs (fls. 300, 317/318).

Ao final, o ilustre magistrado de primeiro grau julgou a ação parcialmente procedente (fl. 443), para os seguintes fins:

- “(a) Declarar a inexistência das transações indicadas na inicial. Concedo a tutela antecipada para a total suspensão das cobranças atinentes ao débito declarado inexistente.
- (b) Condenar a requerida ao pagamento de R\$ 5.000,00 a título de indenização por danos morais, valor a ser atualizado desde a publicação desta sentença (IPCA) e acrescido de juros de mora (SELIC subtraído do IPCA) desde o evento danoso (data da primeira contratação fraudulenta)” (fl. 322).

Quanto às verbas de sucumbência, a digna autoridade judiciária sentenciante deliberou que:

“Parte(s) vencida(s) arca(m) com as custas e despesas processuais da(s) parte(s) vencedora(s), bem como com o pagamento dos honorários advocatícios arbitrados em 10% do valor da condenação atualizado” (fl. 322).

Inconformado, o banco réu interpôs, tempestivamente,

apelação (fl. 328), aduzindo em síntese que: o contrato refutado pelo autor foi feito via “MOBILE BANK”, com cartão e senha; foram gerados “logs” da contratação e o valor foi depositado na conta do autor; imediatamente após o empréstimo, foram realizadas transações utilizando o saldo do empréstimo; o autor utilizou o valor, mediante transferências realizadas no mesmo dia; é evidente que o autor deve arcar com as parcelas do contrato de empréstimo; a prova do recebimento do valor e da sua utilização foi juntada com a contestação, evidenciando a anuência e ciência do autor; o laudo pericial foi deficiente e inconclusivo, não podendo ser utilizado como base exclusiva para o julgamento do feito; agiu no exercício regular do direito; não há fundamentação na concessão do dano moral; o autor não demonstrou que a sua honra foi maculada, tampouco que a sua imagem foi atingida pelos fatos narrados; não se cuida de dano “in re ipsa”; não há o menor indício de que o autor tenha sofrido dano com alguma repercussão moral; houve culpa exclusiva do autor; deve ser afastada a condenação imposta; o valor da condenação foi excessivo; alternativamente, deve ser reconhecida a culpa concorrente, ante a obrigação do autor de manter a segurança de seu aparelho celular; deve ser desconsiderado o laudo pericial por ser ele inconclusivo; deve ser reduzido o valor da condenação imposta; qualquer apuração de valores deve ser precedida de compensação; a ação deve ser julgada improcedente; subsidiariamente, deve ser determinado que as quantias a serem pagas pelo autor sejam compensadas com o valor do empréstimo (fls. 329/338).

O recurso do banco réu foi preparado (fls. 339/340), tendo sido respondido pelo autor (fls. 411/420).

É o relatório.

2. O reclamo manifestado pelo banco réu merece prosperar em parte.

Explicando:

2.1. Versando a ação sobre consumo e sendo o autor hipossuficiente, mostrou-se verossímil a tese de que não foi ele o responsável:

- a) pela contratação, em 13.8.2021, de empréstimo no valor de R\$ 5.356,41;
- b) pela transferência bancária no valor de R\$ 3.750,00 para conta de desconhecido;
- c) pela aplicação “investe fácil” no valor de R\$ 1.726,41 (fls. 2, 19).

De acordo com a exordial, a aludida transferência bancária e a aplicação “investe fácil” foram realizadas imediatamente após o valor do empréstimo ter sido disponibilizado na conta corrente do autor (fl. 2).

O autor negou ter efetuado as referidas operações bancárias, discriminadas na petição inicial (fl. 2).

Oportunizada a realização de provas, deixou o banco réu de atender ao pedido do perito, relativamente à “reunião on-line com um representante da área de tecnologia da empresa, visando levantar dados e informações necessárias para confecção do laudo pericial (prazo até 23/10)”, assim como a instituição financeira deixou de apresentar os documentos solicitados pelo experto judicial, a seguir elencados:

- “Método de autenticação das operações (validação do empréstimo/validação da transferência)”;
- “Detalhamento dos códigos fornecidos (fls. 84-90 dos autos)”;
- “Geolocalização das operações realizadas”;

- “IMEI do(s) aparelho(s) utilizado(s) nas operações realizadas”;
- “Dados da conta que recebeu a transferência no valor de R\$ 3.750,00, considerando que ocorreu entre agências Bradesco (fl. 94)” (fls. 191/192).

Não existe, nas razões recursais apresentadas pelo banco réu (fls. 329/338), qualquer argumento capaz de infirmar os fundamentos invocados na sentença hostilizada, transcritos a seguir:

“Autor alega que não celebrou as transações indicadas na inicial.

Tratando-se de fato negativo (não realização das transações), incumbe à instituição financeira demonstrar a efetiva aquisição pela demandante ou fato concorrente, a fim de comprovar a regularidade dos débitos.

Todavia, a análise dos autos revela a inexistência de qualquer indício de que tenha sido o autor quem realizou as operações financeiras impugnadas.

O laudo pericial indicou que (fl. 234):

'À fl. 149, a r. Decisão solicitou se a área de tecnologia da Requerida poderia identificar os provedores de acesso das operações impugnadas; o réu apenas juntou documentos afirmando a regularidade da contratação, reportando-se aos documentos já trazidos aos autos.

Entretanto, esses documentos analisados não são possíveis para afirmar o ponto controvertido aqui fixado, considerando que não há o detalhamento dos códigos fornecidos, a geolocalização das operações realizadas, bem como o IMEI do aparelho utilizado nessas operações'.

Não é despiciendo ressaltar que, segundo a Súmula nº 479 do Egrégio 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

das operações bancárias'.

Com espeque no dever de segurança, insito à responsabilidade objetiva (CAVALIERI FILHO, Sérgio. Programa de responsabilidade civil. 10ª ed. São Paulo: Atlas, 2012, p. 155), emerge o dever do fornecedor de evitar fraudes ou artifícios lesivos às movimentações financeiras de seus clientes, o que restou descumprido.

Nesse contexto, importa anotar a relevância da adoção de medidas preventivas, no âmbito do princípio da prevenção que norteia a responsabilidade civil contemporânea (cf. LOPEZ, Teresa Ancona. Princípio da Precaução e Evolução da Responsabilidade Civil. São Paulo: Quartier Latin, 2010, p. 24 e ss.; LEVY, Daniel de Andrade. Responsabilidade civil: De um Direito dos Danos a um Direito das Condutas Lesivas. São Paulo: Atlas, 2012, p. 146).

Neste sentido, tais fatos revelam inoperância do banco no tratamento das informações e da segurança nas operações de seus clientes, intrínsecos à sua cadeia de serviço, afastando a hipótese de fato de terceiro (art. 14, § 3º, II, do CDC), restando delineado o denominado fortuito interno ínsito à sua atividade de risco.

A propósito, importa transcrever o entendimento doutrinário em situações deste jaez:

'Com o crescente aumento dos usos e práticas digitais, crescem também, de modo correspondente, as fraudes e golpes. Os bancos investem progressivamente recursos tentando evitá-las, mas nem sempre conseguem. A linha hermenêutica, na matéria, é muito clara: qualquer que seja a fraude praticada por terceiro, o banco deverá indenizar o cliente prejudicado por ela, a menos que lhe prove a culpa exclusiva. É inadmissível a invocação da excludente de fato de terceiro na hipótese. Os riscos do negócio são de responsabilidade das instituições financeiras. Aliás, não só na Internet, como também quaisquer outras fraudes que lesem consumidores e estejam vinculadas aos riscos relacionados de sua atividade. Aí se incluem, por exemplo, a compensação de cheques em valor superior àquele da emissão, mesmo nas hipóteses em que o título tenha sido objeto de sofisticada adulteração por terceiro' (FARIAS, Cristiano Chaves de; NETTO, Felipe Peixoto Braga; ROSENVALD, Nelson. Novo tratado de responsabilidade civil. 4ª ed. São Paulo: Saraiva, 2019, p. 1294).

A prova acostada aos autos revelou que a celebração dos contratos adveio da falha do dever de segurança da instituição financeira, por esta não ter adotado as medidas preventivas após ser cientificada da fraude” (fls. 319/321).

Realmente, diante da negativa do autor, incumbia ao banco réu demonstrar o contrário, ou seja, que ele contraiu o empréstimo debitado em sua conta corrente, assim como que foi ele quem realizou a transferência com o produto do empréstimo (fls. 2/3), ônus do qual não se desincumbiu.

Destarte, legitima-se a pretensão do autor ao reconhecimento da inexistência do contrato de empréstimo e das transações realizadas em sua conta corrente (fl. 322).

2.2. Sem razão o banco réu, ademais, no que concerne à pretensão ao afastamento da condenação de indenização por danos morais (fls. 334/338).

Ora, a conduta do banco réu, causadora da indevida inscrição do nome do autor em cadastros restritivos (fls. 35/36), em virtude de débito por ele não contraído, acarretou-lhe sério aborrecimento e dissabor, além de abalo ao seu crédito.

Logo, configurado o dano moral puro, é desnecessária a sua prova.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

A esse respeito, precisos os seguintes escólios de ANTÔNIO HERMAN DE VASCONCELLOS E BENJAMIN:

“Uma vez tenha o consumidor comprovado a inscrição do seu nome e a irregularidade desse ato, constituído está, 'in re ipsa', o dano moral. Nada mais há que acrescentar: 'Provado o fato da indevida inscrição, resulta daí, inevitavelmente, o dano moral' (STJ, REsp nº 51.158-5-ES, 4ª Turma, rel. Min. Ruy Rosado de Aguiar, j. de 27.3.95, v.u.)” (“Código brasileiro de defesa do consumidor: comentado pelos autores do anteprojeto”, 11ª ed., Rio de Janeiro: Forense, 2017, art. 43 do CDC, nº 14.5, ps. 500-501).

Levam ao mesmo resultado essas lições de SERGIO CAVALIERI FILHO:

“(…) Se a ofensa é grave e de repercussão, por si só justifica a concessão de uma satisfação de ordem pecuniária ao lesado. Em outras palavras, o dano existe 'in re ipsa'; deriva inexoravelmente do próprio fato ofensivo, de tal modo que, provada a ofensa, 'ipso facto' está demonstrado o dano moral à guisa de uma presunção natural, uma presunção 'hominis' ou 'facti', que decorre das regras da experiência comum. Assim, por exemplo, provada a perda de um filho, do cônjuge, ou de outro entre querido, não há que se exigir a prova do sofrimento, porque isso decorre do próprio fato de acordo com as regras de experiência comum; provado que a vítima teve o seu nome aviltado, ou a sua imagem vilipendiada, nada mais ser-lhe-á exigido provar, por isso que o dano moral está 'in re ipsa'; decorre inexoravelmente da gravidade do próprio fato ofensivo, de sorte que, provado o fato, provado está o dano moral” (“Programa de responsabilidade civil”, 7ª ed., São Paulo: Atlas, 2007, nº 19.4.3, p. 83) (grifo não original).

Idêntico posicionamento foi perfilhado pelo Colendo Superior Tribunal de Justiça:

“Direito do consumidor – Inscrição indevida no SPC (...). Nos termos da jurisprudência da Turma, em se tratando de indenização decorrente da inscrição irregular no cadastro de inadimplentes, 'a exigência de prova de dano moral (extrapatrimonial) se satisfaz com a demonstração da existência da inscrição irregular' nesse cadastro (...)” (REsp nº 165.727-0-DF, 4ª Turma, v.u., Rel. Min. SÁLVIO DE FIGUEIREDO TEIXEIRA, DJU de 21.9.1998, in Julgados do STJ, nº 99, ps. 67-68).

“Consoante jurisprudência firmada nesta Corte, o dano moral

decorre do próprio ato lesivo de manutenção indevida junto aos órgãos de proteção ao crédito, 'independentemente da prova objetiva do abalo à honra e à reputação sofrida pela autora, que se permite, na hipótese, facilmente presumir, gerando direito a ressarcimento'. Precedentes” (REsp nº 705.371-AL, registro nº 2004/0166517-9, 4ª Turma, v.u., Rel. Min. JORGE SCARTEZZINI, j. em 24.10.2006, DJU de 11.12.2006, p. 364) (grifo não original).

2.3. O “quantum” indenizatório estipulado na sentença recorrida, R\$ 5.000,00 (fl. 322), não merece redução (fl. 336).

A reparação por danos morais há de ser estabelecida em importância que, dentro de um critério de prudência e razoabilidade, considere a sua natureza penal e compensatória.

A primeira, como uma sanção imposta ao ofensor, por meio da diminuição de seu patrimônio. A segunda, para que o ressarcimento traga uma satisfação que atenuo o dano havido.

Conforme assentado na jurisprudência, a reparação pecuniária não deve ser fonte de enriquecimento e tampouco inexpressiva (RT: 742/320; RJTJESP-LEX: 137/187; JTJ-LEX: 174/49).

Elucidou, por sinal, o Colendo Superior Tribunal de Justiça que:

“Embora a avaliação dos danos morais para fins indenizatórios seja das tarefas mais difíceis impostas ao magistrado, cumpre-lhe atentar, em cada caso, para as condições da vítima e do ofensor, o grau de dolo ou culpa presente na espécie, bem como os prejuízos morais sofridos pela vítima, tendo em conta a dupla finalidade da condenação, qual seja, a de punir o causador do dano, de forma a desestimulá-lo à prática futura de atos semelhantes, e a de compensar o sofrimento indevidamente imposto, evitando, sempre, que o ressarcimento se transforme numa fonte de enriquecimento injustificado ou que seja inexpressivo a ponto de não retribuir o mal causado pela ofensa” (AI nº 163.571-MG, Rel. Min. EDUARDO RIBEIRO, j. em 9.2.1999, DJU nº 35-E, de 23.2.1999, p. 71).

O valor desse ressarcimento deve moldar-se pelo comedido arbítrio do juiz, adotada a técnica do “quantum” fixo, sem qualquer limitação.

Destaque-se que não existem critérios determinados para a quantificação do dano moral.

A orientação aqui esposada foi seguida pelo Colendo Superior Tribunal de Justiça:

“Civil – Responsabilidade civil – Dano moral – Indenização – Fixação.

Administrativo – Responsabilidade civil – Dano moral – Valor da indenização.

1. O valor do dano moral tem sido enfrentado no STJ com o escopo de atender a sua dupla função: reparar o dano, buscando minimizar a dor da vítima, e punir o ofensor para que não reincida.
2. Posição jurisprudencial que contorna o óbice da Súmula nº 7-STJ, pela valoração jurídica da prova.
3. Fixação de valor que não observa regra fixa, oscilando de acordo com os contornos fáticos e circunstanciais.
4. Recurso especial conhecido em parte e, nessa parte, provido” (REsp nº 550.317-0-RJ, 2ª Turma, v.u., Rel. Min. ELIANA CALMON, j. em 7.12.2004, in Boletim do STJ, nº 2/2005, ps. 26-27) (grifo não original).

Justo, pois, o arbitramento da indenização em R\$ 5.000,00, correspondentes, aproximadamente, a três salários-mínimos vigentes (R\$ 1.518,00), levando-se em conta as peculiaridades do caso concreto, mais precisamente:

- a) o grau de culpa do banco réu;
- b) o abalo de crédito suportado pelo autor;
- c) o fato de o autor ter percorrido verdadeira “via crucis”, mediante elaboração de boletim de ocorrência (fl. 20), contestação administrativa (fl. 21), troca de mensagens com o gerente (fls. 22/23), reclamação no “Procon” (fls. 24/26);
- d) possibilidade econômica do ofensor e do ofendido, promotor de vendas (fl. 12);
- e) o fato de o banco réu também ter sido vítima de estelionatário.

2.4. Legítimo, entretanto, o pedido de compensação articulado pelo banco réu (fl. 337), mas somente em relação a eventual valor que tenha sobejado na conta do autor após a transferência desconhecida.

Note-se que o autor relatou, na inicial da ação, que, do valor do empréstimo fraudulento, R\$ 5.356,41, foi transferida para terceiro desconhecido a importância de R\$ 3.750,00, foi aplicada no “investe fácil” a quantia de R\$ 1.726,41 (fl. 2).

Apurada a existência de saldo do empréstimo revertido em proveito do autor, tal importância deve ser corrigida pelo IPCA (Lei nº 14.905, de 28.6.2024), posteriormente compensada com o valor devido pelo banco réu.

3. Nessas condições, dou provimento parcial à apelação do banco réu, reformando em parte a sentença impugnada (fls. 319/323, 393/394), a fim de admitir a compensação (vide item 2.4).

Considerando a sucumbência mínima do autor, persistem as verbas de sucumbência estatuídas no “decisum” (fl. 322).

JOSÉ MARCOS MARRONE
Relator