



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000225755**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1060373-37.2024.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO BRADESCO S.A, é apelado ANTONIO JACO SOBRINHO.

**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), PENNA MACHADO E CÉSAR ZALAF.

São Paulo, 16 de março de 2026.

**LUIS FERNANDO CAMARGO DE BARROS VIDAL**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



**Apelação nº 1060373-37.2024.8.26.0002**

**Apelante:** Banco Bradesco S.A

**Apelado:** Antonio Jaco Sobrinho

**Comarca:** São Paulo

**Juíza sentenciante:** Dra. Marina Balester Mello de Godoy

**Voto nº 34.746**

***Ementa:***

***Apelação. Contrato bancário. Empréstimo consignado e compras em cartão de crédito não reconhecidos. Descontos em benefício previdenciário. Fraude. Descumprimento do ônus probatório pelo réu quanto à regularidade das operações impugnadas e observância do perfil de consumo do cliente. Falha na prestação do serviço do banco réu evidenciada. Responsabilidade objetiva da instituição financeira. Hipervulnerabilidade do consumidor idoso. Ato ilícito e danos materiais e morais bem reconhecidos. Restituição devida em dobro. Indenização fixada em valor proporcional. Sentença de parcial procedência da ação mantida. Recurso improvido.***

Vistos.

A r. sentença de págs. 152/158, cujo relatório é adotado,

assim julgou procedente em parte a presente ação em que se discute contratação de empréstimo não solicitado e diversas compras realizadas em cartão de crédito de titularidade da parte autora e sobre os quais alega desconhecer:

*Ante o exposto, com fundamento no artigo 487, I, do Código de Processo Civil, JULGO PROCEDENTE EM PARTE a demanda, para: a) DECLARAR a inexistência do contrato de empréstimo nº 0123501877654, bem como das compras realizadas no cartão de crédito do autor em 21/05/2024, tornando inexigíveis os respectivos débito; b) CONDENAR o réu a restituir em dobro os valores indevidamente pagos pelo autor relativos às parcelas das compras no cartão de crédito, no montante de R\$ 6.866,32 (seis mil oitocentos e sessenta e seis reais e trinta e dois centavos), com correção monetária calculada pela Tabela Prática do E. Tribunal de Justiça, e juros de mora com base na taxa SELIC, ambos desde a citação; c) CONDENAR o réu a pagar ao autor indenização por dano moral no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), com correção monetária calculada com base na Tabela Prática do E. Tribunal de Justiça, desde a data do arbitramento e juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, desde a data do evento danoso (21/05/2024); e d) DETERMINAR que, em fase de liquidação, seja apurado eventual valor líquido remanescente dos empréstimos creditado na conta do autor e ainda em sua posse, para fins de compensação com os valores devidos pelo réu, evitando-se enriquecimento sem causa.*

*Diante da sucumbência recíproca, cada parte*

*arcará com as custas e despesas processuais que lhes cabe (artigo 86, caput, do Código de Processo Civil), ressalvado o disposto no artigo 98, §3º, do Código de Processo Civil, por ser o autor beneficiário da gratuidade da Justiça.*

*Com fundamento no artigo 85, §§ 2º, 8º e 14º, do Código de Processo Civil, condeno o réu ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios em favor do patrono do autor, que fixo em 10% (dez por cento) do valor atualizado da condenação. E, sem direito a compensação, condeno o autor ao pagamento de honorários advocatícios em favor do patrono do réu, que fixo em 10% (dez por cento) do proveito econômico não obtido, ressalvado o disposto no artigo 98, §3º, do Código de Processo Civil, por ser o autor beneficiário da gratuidade da Justiça.*

Apela o banco réu com vistas à reforma da sentença, para o que argumenta a regularidade compras impugnadas, realizadas com uso de cartão com chip e senha pessoal, dentro do perfil de consumo do apelado.

Sustenta a existência de auditoria do sistema de autorização de transações com cartão, discorre sobre os métodos de autenticação do cartão e inexistência de falha de segurança.

Aduz pelo reconhecimento da ausência de ato ilícito praticado pelo apelante, engenharia social e da não comprovação do dano e do dever de reparação. E, por fim, argumenta a inexistência de dano moral indenizável, a inaplicabilidade da repetição do indébito em dobro e, subsidiariamente, requer a redução do valor da indenização por danos



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

morais (págs. 162/175).

O recurso foi processado e respondido (págs. 183/190).

É o relatório.

Inexiste impedimento ao conhecimento do recurso.

Trata-se de ação em que a parte autora alega que, em maio de 2024, foram realizados empréstimo de R\$ 16.500,00, saques indevidos em sua conta corrente e mais cinco compras parceladas em seu cartão de crédito no total de R\$ 12.348,10, tudo sem o seu consentimento.

Narra que, após reclamação, em 27/05/2024, a instituição financeira ré procedeu à baixa do mútuo fraudulento mediante débito de R\$ 17.199,28, mas realizou novo crédito de R\$ 14.800,00 na mesma data, induzindo-o a erro ao assinar novo contrato de empréstimo consignado (nº 0123501877654 - págs. 22/27) que aumentou o número de parcelas.

Relata que tentou solucionar a questão administrativamente, mas não obteve êxito e que permanece arcando com as parcelas das compras desconhecidas para evitar a negativação de seu nome.

Assim, persegue a declaração de inexigibilidade dos débitos, o cancelamento definitivo do empréstimo, a devolução em dobro dos valores já pagos e a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais.

O banco requerido, por sua vez, alega que não houve falha na prestação de serviço ou em seu sistema de segurança, afirmando a regularidade das operações que foram realizadas mediante utilização de cartão com chip e senha pessoal e intransferível do correntista.

Pois bem.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

O caso deve ser solucionado à luz do Código de Defesa do Consumidor, nos termos da Súmula nº 297 do STJ, notadamente em razão da vulnerabilidade da parte autora, pessoa idosa, perante a instituição financeira, o que implica na inversão do ônus probatório (art. 6º, VIII, do CDC).

A parte autora nega a contratação do empréstimo e a realização das compras impugnadas, assim, cabia ao réu demonstrar a sua legitimidade e autenticidade, nos termos do art. 429, II, do CPC e do art. 14, §3º, I, do CDC e Tema nº 1061 do C. STJ, ônus do qual não se desincumbiu, na medida em que a instituição financeira sequer apresentou cópia do contrato de empréstimo questionado pelo demandante ou qualquer prova documental a demonstrar a concreta regularidade das transações.

Ademais, restou incontroverso que as compras foram desconformes o padrão de consumo do autor (operações sucessivas em curto lapso temporal e de valores elevados) e o banco requerido também não demonstrou o contrário, pois o documento juntado à pág. 139/144, consistente em laudo de auditoria de sistemas de autorização de transações com cartões com chip e senha pessoal da instituição financeira ré, data do ano de 2018 e nada prova efetivamente sobre a legitimidade das operações impugnadas no caso concreto, e nem os *prints* apresentados às págs. 92/93 são suficientes para tanto, como bem observou a sentença apelada.

Desse modo, inexistente demonstração da concreta regularidade das operações de empréstimo e compras impugnadas pelo autor, nem mesmo da adequação delas ao padrão de consumo da parte autora, tampouco da higidez do sistema de segurança do banco réu.

Não se perca de vista que o prestador ou fornecedor não produz a prova porque não quer, pois não lhe convém a relação custo-benefício que julga desfavorável, de modo que deve arcar com o ônus disto.

Acresça-se que, se terceiros realizaram operações em

nome de outrem por meio da utilização de cartão conveniado à ré é porque conseguiram burlar o sistema de segurança da requerida para consumir a fraude, o que não explica a alegação de fraude por culpa exclusiva do consumidor ou do terceiro.

Corroborando a solução adotada o seguinte precedente do C. STJ<sup>1</sup>, a orientar sobre o dever de segurança nas operações bancárias e notadamente com relação às movimentações que destoam do perfil habitual do consumidor:

*5. O dever de qualidade dos fornecedores de serviço divide-se em dever de adequação e dever de segurança. O dever de adequação é a exigência de que os produtos e serviços sirvam aos fins que legitimamente deles se esperam. A seu turno, o dever de segurança consiste na exigência de que produtos ou serviços ofertados no mercado ofereçam a segurança esperada, ou seja, não tenham por resultado a causação de dano aos consumidores tomados individual ou coletivamente.*

*6. O dever de segurança é noção que abrange tanto a integridade psicofísica do consumidor, quanto sua integridade patrimonial. Note-se que o art. 8º do CDC admite que se coloquem no mercado apenas produtos e serviços que ofereçam riscos razoáveis e previsíveis, isto é, que não sejam excessivos ou potencializados por falhas na atividade econômica desenvolvida pelo fornecedor (MIRAGEM, Bruno. Tendências da responsabilidade das instituições financeiras por danos ao consumidor. Revista de Direito do Consumidor. Col. 87, 2013, p. 51-91).*

---

<sup>1</sup> RECURSO ESPECIAL Nº 2.052.228 - DF (2022/0366485-2); Relatora Ministra Nancy Andrighi.

7. *Como consequência, é dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas pelos consumidores, desenvolvendo mecanismos capazes de dificultar fraudes perpetradas por terceiros, independentemente de qualquer ato dos consumidores.*

8. *A constatação de possíveis fraudes engloba atenção, por exemplo, aos limites para transações por meio de cartão de crédito, ao valor da compra efetuada, à frequência de utilização do montante disponível, ao perfil de uso do correntista, entre outros elementos que, de forma conjugada, tornam possível ao fornecedor do serviço identificar se determinada transação deve ou não ser validada.*

9. *Veja-se que, nas fraudes e nos golpes de engenharia social, geralmente são efetuadas diversas operações em sequência, num curto intervalo de tempo e em valores elevados. Em razão desta combinação de fatores, as transações feitas por criminosos destoam completamente do perfil do consumidor e, portanto, podem - e devem - ser identificadas pelos bancos. (grifamos)*

Além disso, eventual culpa concorrente da parte autora não elide a responsabilidade objetiva do banco nos termos do CDC, conforme os ensinamentos de Bruno Miragem<sup>2</sup>:

*Trata-se, como se deduz, de outra hipótese de rompimento do nexo causal entre a conduta do fornecedor e o dano sofrido pelo consumidor, pelo*

<sup>2</sup> MIRAGEM, Bruno. **Curso de Direito do Consumidor**. Parte II. Direito Material do Consumidor. 6. Ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil (Revista dos Tribunais), 2019. p. RB-2.109 (e-book).

*advento de outra conduta que, tendo sido realizada, demonstra-se que tenha dado causa ao evento danoso. No caso, a conduta que vem a causar o dano, afastando por isso a relação de causalidade com respeito ao comportamento do fornecedor, é a conduta do próprio consumidor que tenha sido vítima do dano (culpa exclusiva da vítima) ou de qualquer outro terceiro com a mesma característica.*

*Note-se que a exclusão da responsabilidade do fornecedor, neste caso, opera-se apenas se o dano tiver sido causado por evento cuja causa deva-se apenas à própria conduta do consumidor ou de terceiro. Não há de se referir, portanto, de culpa concorrente do consumidor como causa de exclusão de responsabilidade, ainda que se possa admitir, no caso concreto, a possibilidade de redução do quantum da indenização. Da mesma forma não afasta a responsabilidade do fornecedor o fato meramente acidental do consumidor, exigindo-se, para tal finalidade, que o ato seja exclusivo e que seja praticado culposamente, ou seja, movido por dolo, negligência ou imprudência<sup>3</sup>.*

Nesse contexto, tendo em vista que o banco recorrente implementou empréstimo consignado irregular e efetuou cobrança da parte autora, de rigor o reconhecimento da falha na prestação do serviço oferecido pelo banco, em razão do fortuito interno, consistente no uso indevido de dados do cliente, inobservância do perfil de consumo e na ausência de garantia de integridade, confiança e segurança das operações, diante do que deverá o réu suportar as consequências decorrentes de tal fato, nos termos da Súmula nº 479 do STJ e do art. 14 do CDC.

---

<sup>3</sup> As notas de rodapé constantes do original foram suprimidas.

Sendo assim, evidenciada a responsabilidade do banco réu e configurado o nexo de causalidade, corretas a declaração da inexistência do contrato de empréstimo e as compras com cartão de crédito descritos na inicial e a inexigibilidade dos débitos deles decorrentes, com restituição de valores como estabelecida pela sentença, autorizada a compensação e observando-se eventual quantia já restituída administrativamente, a ser apurado em sede de liquidação.

Com relação à forma de devolução de valores em dobro à parte autora, a sentença também não merece reparo, vez que observa o que restou decidido pelo C. STJ no julgamento do EAREsp nº 676.608/RS (Tema nº 929) e a modulação dos efeitos da decisão; anotando-se que não restou demonstrada hipótese de engano justificável.

No que tange ao dano moral, reconhecida a hipervulnerabilidade do consumidor idoso, o caso decorre de violação de direito fundamental do autor, cuja aposentadoria foi gravada indevidamente em razão de falha na prestação do serviço do banco requerido, o que basta para reconhecer o caráter *in re ipsa* da lesão.

Logo, a parte autora faz jus à reparação a tal título.

O valor de indenização por danos morais fixado deve ser reconhecido proporcional à multiplicidade de lesões impostas ao consumidor idoso na transação e no desvio produtivo com a imposição de dificuldades para sanar o problema, levando-se em consideração, ainda, os precedentes da Câmara, a inexistência de enriquecimento sem causa da parte autora e o impacto gerado ao banco réu para dissuadi-lo de práticas tais quais as relatadas nos autos.

Nessas condições, o recurso do banco réu não merece acolhimento, devendo ser mantida a sentença apelada.

Por força da sucumbência recursal, e em observância ao



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

decidido pelo C. STJ no julgamento do Tema Repetitivo nº 1.059 (REsp 1.865.553/PR, 1.865.223/SC e 1.864.633/RS), nos termos do §11 do art. 85 do CPC, majoram-se em cinco pontos percentuais os honorários advocatícios fixados pela sentença em desfavor do banco apelante.

Ante o exposto, voto por negar provimento ao recurso.

**LUÍS FERNANDO CAMARGO DE BARROS VIDAL**

**Relator**