



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000070229

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1083568-51.2024.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelado MARIA DAS GRACAS SILVA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 38ª 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 SPENCER ALMEIDA FERREIRA (Presidente sem voto), FERNANDO SASTRE REDONDO E LAVÍNIO DONIZETTI PASCHOALÃO.

São Paulo, 9 de fevereiro de 2026.

FLÁVIA BEATRIZ GONÇALEZ DA SILVA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Processo nº: 1083568-51.2024.8.26.0002

Classe: Apelação Cível

Apelante: Banco Bradesco S.A.

Apelado: Maria das Gracas Silva

Foro/Vara de origem: Comarca de São Paulo

Voto n. 4920.

Ementa: APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. "GOLPE DA FALSA CENTRAL". SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. INSURGÊNCIA DO BANCO RÉU. 1. RELAÇÃO DE CONSUMO E RESPONSABILIDADE CIVIL. Incidência do Código de Defesa do Consumidor (Súmula 297 do STJ). Responsabilidade objetiva da instituição financeira pelo risco do empreendimento. Fortuito interno. Súmula 479 do STJ. A fraude perpetrada por terceiros não rompe o nexo de causalidade quando evidenciada falha na segurança bancária. 2. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. Operação de empréstimo realizada fora do perfil de consumo da autora, em valor expressivo e seguida de movimentações atípicas. Sistema antifraude que deveria ter identificado e bloqueado a transação suspeita ("alerta vermelho"). Dever de segurança e vigilância não observado. 3. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA. INOCORRÊNCIA. Embora a consumidora tenha fornecido dados em ligação fraudulenta, tal fato não é suficiente para isentar o banco de sua responsabilidade pela falha na detecção da fraude. 4. DANOS MATERIAIS. Declaração de inexigibilidade do mútuo e dever de restituição dos valores indevidamente descontados da conta da autora. Retorno ao status quo ante. 5. DANOS MORAIS. Configuração. Descontos indevidos em benefício previdenciário. Dano *in re ipsa*, decorrente da privação de recursos de subsistência e da angústia gerada pela fraude. *Quantum* indenizatório fixado em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais). Manutenção. Valor que observa os princípios da proporcionalidade e razoabilidade, encontrando-se inclusive abaixo dos precedentes desta C. Câmara para casos análogos. Pretensão de redução afastada. RECURSO CONHECIDO E DESPROVIDO.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Trata-se de apelação interposta por **Banco Bradesco S.A.** contra a respeitável sentença proferida pelo Juízo da 2ª Vara Cível do Foro Regional de Santo Amaro, nos autos da ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenização por danos materiais e morais ajuizada por Maria das Graças Silva.

O Douto Juízo *a quo* julgou parcialmente procedentes os pedidos iniciais, fundamentando sua decisão na falha da prestação de serviços bancários e na responsabilidade objetiva da instituição financeira por fortuito interno, nos termos da Súmula 479 do STJ, reconhecendo, contudo, a culpa concorrente da vítima.

O dispositivo da sentença declarou a inexigibilidade do contrato de empréstimo impugnado, condenou o banco à devolução simples dos valores descontados indevidamente e fixou indenização por danos morais no importe de R\$ 5.000,00, além de impor ao réu o pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios arbitrados em 10% sobre o valor da condenação.

Inconformada, a instituição financeira apelante requer a reforma integral do julgado, sustentando a regularidade da contratação realizada mediante uso de senha pessoal e intransferível, o que afastaria a falha na prestação do serviço. Argumenta a excludente de responsabilidade por culpa exclusiva da vítima e de terceiro, alegando que a autora forneceu seus dados aos fraudadores e que as transações não destoaram do perfil ou dos limites pré-aprovados.

Subsidiariamente, pugna pelo reconhecimento da culpa concorrente para rateio dos prejuízos e pela improcedência ou redução do *quantum* indenizatório fixado a título de danos morais, o qual considera excessivo e gerador de enriquecimento sem causa. Foram apresentadas contrarrazões pela parte apelada, pugnando pela manutenção da sentença e arguindo preliminar de não conhecimento do recurso por violação à dialeticidade.

Contrarrazões às fls. 288/292.

É o relatório.

Não assiste razão ao apelante. A sentença recorrida deve ser mantida



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

por seus próprios fundamentos, os quais adoto como razão de decidir, nos termos do art. 252 do Regimento Interno deste Tribunal, acrescendo, contudo, as seguintes considerações, com o fito de afastar de forma mais ampla os argumentos recursais.

Inicialmente, conheço do recurso, porquanto presentes os pressupostos legais de admissibilidade, notadamente a tempestividade e o preparo.

Afasto, de plano, a preliminar de não conhecimento por ofensa ao princípio da dialeticidade, arguida em contrarrazões. A simples reiteração de argumentos deduzidos na contestação não obsta, por si só, o conhecimento do apelo, desde que as razões recursais se contraponham aos fundamentos da sentença, demonstrando o interesse na reforma do julgado.

No caso em tela, a instituição financeira impugna especificamente os pontos centrais da decisão *a quo*, a falha na segurança bancária e a existência de danos, preenchendo, portanto, o requisito do art. 1.010, II e III, do CPC.

Superada a questão preliminar, adentra-se à análise do mérito.

De proêmio, impende destacar que a relação jurídica travada entre as partes possui inegável natureza consumerista, enquadrando-se a parte autora no conceito de consumidor (art. 2º do CDC) e a instituição financeira ré no de fornecedora de serviços (art. 3º do CDC).

Tal entendimento encontra-se há muito pacificado pelo C. Superior Tribunal de Justiça, conforme o enunciado da **Súmula 297**: "*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*".

Fixada essa premissa, a responsabilidade civil da casa bancária é **objetiva**, nos termos do artigo 14, *caput*, do Código de Defesa do Consumidor. Isso significa que a instituição responde 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, **independentemente da existência de culpa**.

Adota-se, portanto, a **Teoria do Risco do Empreendimento**, segundo a qual todo aquele que se dispõe a exercer atividade no mercado de consumo tem o

dever de responder pelos eventuais vícios ou defeitos dos bens e serviços fornecidos. O fornecedor, ao lucrar com a facilidade e a automação dos meios de contratação eletrônica, assume os riscos inerentes a essa atividade, inclusive as fraudes perpetradas por terceiros (fortuito interno), conforme preceitua a **Súmula 479 do STJ**:

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

Nesse contexto processual, dada a hipossuficiência técnica e informacional do consumidor frente ao aparato tecnológico da instituição financeira, impõe-se a inversão do ônus da prova, nos termos do artigo 6º, inciso VIII, do CDC.

Não seria razoável, tampouco jurídico, exigir da parte autora a produção de prova de fato negativo (prova diabólica), ou seja, a demonstração de que *não* contratou o empréstimo. Ao revés, compete exclusivamente ao fornecedor o ônus de comprovar a regularidade da contratação, a autenticidade da manifestação de vontade e a segurança da operação que permitiu a fraude, nos moldes do artigo 373, inciso II, do Código de Processo Civil.

Fixadas tais premissas de direito, passa-se ao exame dos elementos fáticos e probatórios dos autos.

No caso sob análise, resta incontroverso que a autora foi vítima do ardil conhecido como "golpe da falsa central de atendimento" ou "golpe do motoboy". A narrativa fática demonstra que terceiros estelionatários, valendo-se de engenharia social e passando-se por prepostos da instituição financeira, ludibriaram a consumidora, pessoa idosa, obtendo dados que viabilizaram a contratação de empréstimo pessoal não solicitado.

A instituição apelante sustenta a regularidade das operações sob o argumento de que foram realizadas mediante uso de senha pessoal e intransferível. Contudo, tal circunstância, isoladamente, não tem o condão de romper o nexo de causalidade.

Isso porque as fraudes praticadas por terceiros no âmbito das operações bancárias inserem-se na categoria de **fortuito interno**. Trata-se de risco inerente à atividade lucrativa desenvolvida pelo banco, que não pode ser transferido ao consumidor. A sofisticação das fraudes não exige o fornecedor de garantir a segurança que legitimamente se espera dos serviços prestados (art. 14, § 1º, do CDC).

O ponto nodal da responsabilidade da apelante reside na falha de seu sistema de segurança em detectar e bloquear transações que destoam manifestamente do perfil de consumo da autora.

Compulsando os autos, verifica-se que a autora é pessoa idosa, beneficiária da previdência, com histórico de movimentações modestas. A contratação abrupta de empréstimo pessoal no valor de R\$ 7.572,32, montante expressivo frente aos seus rendimentos habituais, seguida de movimentação financeira atípica, constitui "alerta vermelho" que deveria ter acionado os mecanismos de prevenção a fraudes da instituição.

Não prospera a alegação recursal de que "não cabe ao banco fazer controle da movimentação financeira". Ao contrário, é dever anexo à boa-fé objetiva e à segurança bancária o monitoramento constante de operações suspeitas. A tecnologia bancária atual dispõe de algoritmos capazes de identificar desvios de padrão (perfil do usuário, horário, valor, geolocalização). A omissão do banco em bloquear preventivamente operação destoante do padrão da cliente configura defeito na prestação do serviço.

A inércia da instituição permitiu a consumação do golpe, caracterizando a falha de segurança que atrai o dever de indenizar, independentemente da participação culposa da vítima na entrega inicial de dados, pois o dano final (o prejuízo financeiro vultoso) poderia ter sido evitado pela atuação diligente do sistema antifraude.

A instituição financeira apelante invoca a excludente de responsabilidade prevista no artigo 14, § 3º, inciso II, do CDC, sob o argumento de que a autora forneceu seus dados e senhas aos fraudadores, caracterizando culpa

exclusiva da vítima.

Entretanto, a tese de culpa **exclusiva** não se sustenta. Para que tal excludente se configure, seria necessário que a conduta do consumidor fosse a única causa determinante do evento danoso, rompendo totalmente o nexo causal com a atividade do fornecedor. Não é o que ocorre nos autos.

Embora a autora tenha, de fato, agido com falta de cautela ao fornecer informações em ligação telefônica, comportamento que denota sua ingerência na dinâmica dos fatos, tal circunstância concorreu com a falha de segurança do banco, que não interceptou a operação atípica. Houve, portanto, concurso de causas.

Nesse sentido, agiu com total acerto a Douta Magistrada *a quo* ao reconhecer a **culpa concorrente**. Tal reconhecimento serviu justamente para afastar a pretensão de devolução em dobro, equilibrando a relação jurídica, mas não possui o condão de isentar o banco de sua responsabilidade objetiva pelo fortuito interno. Se o sistema de segurança da apelante fosse eficaz, a operação teria sido bloqueada a despeito do fornecimento da senha, evitando o prejuízo financeiro.

Corolário lógico da declaração de inexigibilidade do contrato de empréstimo é o retorno das partes ao estado anterior (*status quo ante*).

Reconhecido que a contratação decorreu de fraude e falha na prestação do serviço, não pode a consumidora suportar o prejuízo patrimonial dos descontos efetuados em sua verba alimentar. A restituição dos valores indevidamente descontados é medida imperativa para evitar o enriquecimento sem causa da instituição financeira.

Destarte, mantém-se a condenação à devolução dos valores, na forma **simples**, conforme corretamente fixado na r. sentença, dada a incidência da culpa concorrente que afasta a penalidade da repetição de indébito em dobro (art. 42, parágrafo único, do CDC).

No que tange aos danos morais, a irrisignação da parte apelante não prospera.

A ocorrência de descontos indevidos sobre verba de natureza

alimentar ou na conta bancária utilizada para a subsistência da parte autora, decorrente de fraude ou falha na prestação do serviço, configura o dano moral *in re ipsa*. Ou seja, o dano decorre da própria gravidade do fato ilícito, sendo presumido e dispensando a comprovação de dor ou sofrimento psíquico, pois a subtração indevida de recursos gera, por si só, angústia e insegurança financeira que afrontam a dignidade do consumidor.

Sobre a natureza da lesão extrapatrimonial, vale trazer à baila o magistério de Yussef Said Cahali, para quem:

“O que configura o dano moral é aquela alteração no bem-estar psicofísico do indivíduo; se ato de outra pessoa resultar alteração desfavorável, aquela dor profunda que causa modificações no estado anímico, aí está o início da busca do dano moral; o que define o dano moral é a dor, o espanto, a emoção, a vergonha, a injúria física ou moral, em geral uma dolorosa sensação experimentada pela pessoa, atribuída à palavra o mais largo significado. Na advertência da doutrina e jurisprudência, salvo situações excepcionais e bem demarcadas, não seria uma simples frustração que se indeniza, mas sim a ofensa a direitos da personalidade, ou sofrimento intenso e profundo, a ser demonstrado em cada caso”. (in Dano Moral - 4. ed. rev., atual. e ampl. - São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2011, p. 52-53).

Ainda sobre o tema, e especificamente quanto à função da indenização, destaca-se a clássica lição de Caio Mário da Silva Pereira, ao lecionar que o juiz deve:

“1) punir pecuniariamente o infrator pelo fato de haver ofendido um bem jurídico da vítima, posto que imaterial; 2) pôr nas mãos do ofendido uma soma, que não é o 'pretium doloris', porém o meio de lhe oferecer oportunidade de conseguir uma satisfação, ou seja, um bem estar psíquico compensatório do mal sofrido, numa espécie de substituição da tristeza pela alegria.” (Instituições de Direito Civil, volume II, nº 176).

A jurisprudência, para fins de arbitramento do *quantum* indenizatório, estabeleceu critérios, dividindo-os em dois pilares: **[a]** o reparatório, que considera as condições pessoais da vítima e a extensão do dano; e **[b]** o punitivo, que avalia o poder financeiro do ofensor e a sua culpa.

O montante da indenização não pode ser irrisório, sob pena de não servir ao cumprimento de seu objetivo específico. Nem pode ser excessivamente elevado, de modo a propiciar enriquecimento sem causa. Deve, portanto, ser equilibrado porque tem finalidade compensatória.

No caso em tela, o valor de **R\$ 5.000,00 (cinco mil reais)**, fixado na r. sentença, mostra-se adequado e proporcional, estando posicionado até mesmo aquém dos parâmetros aceitos por esta C. 38ª Câmara de Direito Privado em casos análogos, conforme se depreende dos recentíssimos julgados desta Turma Julgadora:

*"APELAÇÃO. DIREITO DO CONSUMIDOR. (...) DANO MORAL CONFIGURADO. PRIVAÇÃO INDEVIDA DE VERBA ALIMENTAR. DANO IN RE IPSA. (...) 4. Danos morais configurados. Descontos mensais sobre benefício previdenciário de natureza alimentar, comprometendo verba essencial da autora. Situação que extrapola o mero aborrecimento. Dano moral in re ipsa. 5. **Quantum indenizatório fixado em R\$ 7.000,00**, observados os critérios de proporcionalidade, razoabilidade e função pedagógica. (...)"* (TJSP; Apelação Cível 1005242-54.2024.8.26.0236; Relator (a): Flavia Beatriz Goncalez da Silva; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 15/12/2025)

*"DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. (...) 4. Os descontos indevidos em benefício previdenciário, verba de natureza alimentar, configuram dano moral in re ipsa, por implicarem afronta à dignidade da pessoa humana e insegurança financeira do consumidor vulnerável. 5. **O valor de R\$ 10.000,00 fixado na sentença a título de danos morais é razoável** (...)"* (TJSP; Apelação Cível 1011604-93.2024.8.26.0229; Relator (a): Flavia Beatriz Goncalez da Silva; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 13/11/2025)

*"APELAÇÃO - (...) Falha na prestação do serviço bancário - Dano moral evidenciado - **Indenização fixada em R\$ 10.000,00**, em observância aos critérios de razoabilidade e proporcionalidade (...)"* (TJSP; Apelação Cível 1017651-04.2024.8.26.0223; Relator (a): Lavinio Donizetti Paschoalão; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 18/12/2025)



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Destarte, mantém-se a indenização arbitrada, porquanto apta a compensar o abalo sofrido e punir a conduta desidiosa da instituição financeira, sem destoar da média aplicada por esta Colenda Câmara. Improcede, assim, o pleito de afastamento ou redução da verba indenizatória.

Vale deixar consignado que o magistrado não está obrigado a rebater, um a um, todos os argumentos apresentados pelas partes. Sua função é fundamentar a decisão de maneira suficiente, abordando os pontos essenciais e relevantes para o deslinde da controvérsia. Desde que a decisão esteja devidamente motivada e enfrente as questões centrais do caso, a ausência de manifestação sobre todas as alegações não configura nulidade, conforme entendimento consolidado pela jurisprudência.

Consideram-se prequestionados todos os dispositivos legais e constitucionais citados nas razões recursais e contrarrazões, bastando, para tanto, a menção às questões debatidas e decididas, sendo desnecessária a numeração expressa dos artigos de lei para fins de acesso às instâncias superiores.

Ante o exposto, conheço do recurso de Apelação do Réu e, no mérito, voto pelo seu **NÃO PROVIMENTO**, mantendo a r. sentença por seus próprios fundamentos.

Majoro os honorários sucumbenciais em favor do patrono da Autora para 14% sobre o valor da condenação, mesmo critério utilizado na sentença, nos termos do artigo 85, §11, do CPC.

Atentem-se as partes para o detalhe de que a oposição de Embargos de Declaração fora das hipóteses legais ou com efeitos meramente infringentes poderá dar ensejo à imposição da multa prevista no artigo 1026, § 2º, do CPC.

Flávia Beatriz Gonzalez da Silva

RELATORA