



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000000129

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004093-24.2024.8.26.0268, da Comarca de Itapequerica da Serra, em que é apelante/apelado BANCO BRADESCO S/A, é apelada/apelante MARIA APARECIDA DOS SANTOS RIBEIRO (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 12ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento aos recursos. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores JACOB VALENTE (Presidente sem voto), SANDRA GALHARDO ESTEVES E CASTRO FIGLIOLIA.

São Paulo, 4 de janeiro de 2025.

TASSO DUARTE DE MELO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

APELAÇÃO Nº 1004093-24.2024.8.26.0268

COMARCA: ITAPECERICA DA SERRA – 1ª VARA

APELANTE: BANCO BRADESCO S/A E MARIA APARECIDA DOS SANTOS RIBEIRO

APELADOS: OS MESMOS

VOTO Nº 41817

DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE CRÉDITO C.C. REPARAÇÃO DE DANOS. Celebração de empréstimo e transferência do crédito mutuado, via pix, para terceiros desconhecidos, por meliantes que haviam roubado o smartphone da autora. Fortuito externo. Inocorrência. Falha de segurança do serviço prestado pelo réu, que permitiu a realização de transações fora do perfil da autora. Súmula 14 da Seção de Direito Privado deste Tribunal. Hipótese de culpa concorrente de terceiro incapaz de afastar a responsabilidade civil do banco pelo fato do serviço. Exegese do art. 14, caput e § 3º, do CDC. Dever de restituir os valores subtraídos da autora. Danos morais. Inocorrência. Ausência de afronta a direitos da personalidade da autora. Sentença mantida.

Recursos não providos.

Trata-se de apelações interpostas por Banco Bradesco S/A (fls. 145/155) e por Maria Aparecida dos Santos Ribeiro (fls. 160/165) contra a r. sentença proferida pela MMª. Juíza da 1ª Vara da Comarca de Itapequerica da Serra, Dra. Máriam Joaquim (fls. 133/142), que julgou parcialmente procedente a ação declaratória c.c. indenizatória ajuizada pela Apelante Maria Aparecida em face do banco Apelante para declarar inexigível o empréstimo questionado e condenar a instituição financeira a restituir à Apelante-autora as quantias de R\$ 3.500,00 (três mil e quinhentos reais) e de R\$ 1.500,00 (mil e quinhentos reais) subtraídos de sua conta bancária, além dos valores descontados para amortização do mútuo, rejeitado o pedido de reparação moral.

Sustenta o Apelante-réu ter agido em exercício regular de direito ao debitar valores da conta da Apelante-autora, em razão de empréstimo regularmente celebrado entre as partes por meio de aplicativo

de smartphone, mediante digitação da sua senha pessoal, secreta e intransferível. Nega qualquer defeito na prestação do serviço bancário. Não obstante, alega que eventual responsabilidade da instituição financeira por danos suportados pela Apelante-autora estaria excluída por culpa exclusiva do terceiro estelionatário que tomou o empréstimo em seu nome, em ambiente externo, fora da agência bancária. Prequestiona a matéria. Pretende a reforma da r. sentença.

Assevera a Apelante-autora ter suportado danos morais em razão do defeito de segurança do serviço bancário, que independem de prova. Cita jurisprudência deste E. Tribunal. Pretende a reforma da r. sentença.

O recurso é tempestivo.

Contrarrazões ao recurso da Apelante-autora às fls. 170/174 e ao recurso do Apelante-réu às fls. 175/182.

Sem oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Os recursos não comportam provimento.

Conforme relatado pela r. sentença, a Apelante-autora narra na petição inicial que:

"... teve seu celular furtado em 10/04/2024, e criminosos realizaram movimentações bancárias indevidas em seu nome, incluindo um empréstimo de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), uma transferência de R\$ 600,00 (seiscentos reais) para Mercado Livre/Mercado Pago, R\$ 3.500,00 (três mil e quinhentos reais) para Raildo Queiroz Diniz, e R\$ 1.500,00 (mil e quinhentos reais) para Péricles Torres Dias. Afirma que o valor de R\$ 600,00 (seiscentos reais) foi ressarcido pelo Mercado Pago, mas o Banco Requerido não anulou o empréstimo." (fls. 133)

A r. sentença acolheu os pedidos de declaração de inexigibilidade do empréstimo e de ressarcimento dos valores subtraídos da conta corrente da Apelante-autora por entender caracterizado defeito de segurança do serviço bancário, no que deve ser mantida.

Tratando-se de fato do serviço bancário, incumbe à instituição financeira, para se desonerar da responsabilidade pelos danos suportados pelo consumidor, o ônus de provar a ausência de defeito na prestação do serviço (art. 14, § 3º, I, do CDC) ou a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro (inciso II).

Na espécie, além de não haver provas de suposto fornecimento da senha bancária da Apelante-autora a terceiros, o Apelante-réu não observou o dever de segurança, autorizando a execução das operações fraudulentas, mesmo que suspeitas, por destoarem do perfil da correntista, como bem apontado pela r. sentença, não impugnada de forma específica em recurso nesse ponto:

"... diferentemente do sugerido pelo réu em contestação, são fortes os indícios de ocorrência de uma fraude, já que as operações realizadas no dia 11 de abril de 2024 destoam muito do perfil de consumo da autora.

Com efeito, nos extratos juntados (fls. 21/24) não há qualquer sequência de transações, feitas num tão curto espaço de tempo e que envolvessem valores tão vultuosos.

Não consta dos autos que tenha havido na conta da autora qualquer movimentação similar às impugnadas na inicial, sendo que em um único dia, isto é, na data do acontecimento do crime, foram movimentados R\$ 10.600,00 (dez mil e seiscentos reais).

Evidente, portanto, que tais transações fugiam muito do padrão de consumo da autora e deveriam ter sido imediatamente bloqueadas pelo sistema, cumprindo salientar, neste ponto, que é inquestionável o dever da instituição financeira em prestar os serviços com o máximo de segurança, antecipando-se à ação de meliantes que, previsivelmente, são atraídos pela natureza do negócio desenvolvido no ambiente bancário." (fls. 136)

É importante reiterar que o Apelante-réu tinha plenas condições de recusar a realização das operações questionadas, em curtíssimo intervalo de tempo e em absoluto desacordo com o perfil da Apelante-autora

Nesse sentido, o enunciado da Súmula nº 14 da Seção de Direito Privado deste E. Tribunal, *in verbis*:

“Na utilização do PIX, havendo prática de delito ou fraude por terceiros, em caso de fortuito interno, a instituição financeira responde pelas indenizações por danos materiais e morais quando evidenciada a falha na prestação de serviços, falhas na segurança, bem como desrespeito ao perfil do correntista aplicáveis as Súmulas nº 297 e 479, bem como a tese relativa ao tema repetitivo nº 466, todas do STJ.” (destacou-se)

Verificado, portanto, o fato do serviço (defeito de segurança no serviço que permitiu a atuação de fraudadores) como causa determinante para a ocorrência do prejuízo financeiro suportado pela Apelante-autora, deve o Apelante-réu responder pelo dano, independentemente de eventual culpa concorrente do consumidor ou de terceiro, por se tratar de fortuito interno, relacionado à atividade bancária por ele explorada.

De rigor, portanto, a manutenção do decreto de procedência dos pedidos declaratório e de ressarcimento material.

Os danos morais, contudo, não restaram configurados, pois ausente violação a direitos da personalidade da Apelante-autora, que não alegou em recurso suposta afronta à sua subsistência digna diante do desconto das prestações mensais do empréstimo espúrio, nem ao menos perda do seu tempo útil na tentativa de resolução do problema administrativamente.

Diante do exposto nega-se provimento aos recursos e, nos termos do art. 85, § 11, do CPC, majoram-se os



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

honorários advocatícios de sucumbência arbitrados pela r. sentença para 15% do valor atualizado da condenação.

TASSO DUARTE DE MELO
Relator