



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2025.0000002370**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004928-21.2024.8.26.0362, da Comarca de Mogi-Guaçu, em que é apelante CLEIDE REGINA DA COSTA LAGE (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO BRADESCO S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 22ª 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 HÉLIO NOGUEIRA (Presidente) E NUNCIO THEOPHILO NETO.

São Paulo, 7 de janeiro de 2025.

**ROBERTO MAC CRACKEN**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica

**VOTO N° : 49170**

**APEL. N° : 1004928-21.2024.8.26.0362**

**COMARCA : MOGI GUAÇU**

**APELANTE : CLEIDE REGINA DA COSTA LAGE**

**APELADO : BANCO BRADESCO S/A**

AÇÃO DECLARATÓRIA. Aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor. O ônus de comprovar a existência da contratação e do débito é do requerido. Aplicação do artigo 373, inciso II, do CPC. Cliente bancário vítima de fraude. Pessoa que se faz passar por funcionário do Banco. Inexistência de culpa exclusiva da vítima. Existência de responsabilidade pelo vício do serviço. Inexistência de provas de que o banco promove atos para manter a segurança de seus clientes. Dever de indenizar configurado. Configurada a relação de consumo mostra-se desnecessária a comprovação da existência de culpa do fornecedor de serviços, pois a responsabilidade pelos danos causados ao consumidor é de ordem objetiva. Deve a instituição financeira compor os danos morais oriundos da falha na prestação do serviço. Parte que responde pelo defeito na prestação do serviço, independentemente da existência de culpa (art. 14, CDC). O valor da indenização no montante de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), considerando os elementos fáticos retratados nos autos, bem como os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade. Recurso parcialmente provido.

AÇÃO DECLARATÓRIA. REPETIÇÃO DO INDÉBITO. Repetição do indébito em dobro dos valores que foram indevidamente descontados da conta corrente da parte autora (art. 42, p. ú., CDC). Recurso provido.

Irresignada com o teor da r. sentença proferida às fls. 247/253 dos autos, que julgou improcedente o pedido, bem como condenou a autora ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como de honorários advocatícios que arbitro em 10% do valor da causa, com a ressalva de ser ela beneficiária da Justiça gratuita; insurge-se a autora, ora apelante, argumentando, em síntese, sobre responsabilidade objetiva, dano

material e moral com indenização no valor de R\$20.000,00.

O apelado apresentou contrarrazões (fls. 274/305).

Recurso devidamente processado.

É o relatório.

A princípio, afasta-se a preliminar de ilegitimidade passiva, tendo em vista que a mesma se confunde como mérito e com ele será analisado.

No mérito, com a devida vênia, o recurso merece parcial provimento.

No caso dos autos é perfeitamente aplicável a inversão do ônus da prova, nos termos do artigo 6º, inciso VIII do Código de Defesa do Consumidor, mesmo porque, existe verossimilhança nas alegações apresentadas pela autora, as quais, não foram refutadas efetivamente pelo apelado, mormente, ante manifesta hipossuficiência da parte autora apelante, pois, tal elemento decorre não da fragilidade financeira, mas sim, da inexistência de conhecimento técnico do produto ou serviço colocado à disposição do consumidor pelo fornecedor, em especial acerca de seu *modus operandi*, meios de controle, segurança etc. Nesse sentido, o Ilustre e Douto Desembargador Rizzatto Nunes tece o seguinte entendimento, a saber:

**“A vulnerabilidade, como vimos, é o conceito que afirma a fragilidade**

**econômico do consumidor e também técnica. Mas hipossuficiência, para fins da possibilidade de inversão do ônus da prova, tem sentido de desconhecimento técnico e informativo do produto e do serviço, de suas propriedades, de seu funcionamento vital e/ou intrínseco, dos modos especiais de controle, dos aspectos que podem ter gerado o acidente de consumo e o dano, das características do vício etc.”**

Por consequência, é o caso de inversão do ônus da prova.

A autora alega em síntese que não contratou e não deve ao recorrente.

Por seu turno, o requerido sustenta, em suma, sobre a regularidade nas contratações.

Contudo, em contestação e posterior manifestação, a apelante não juntou qualquer documento apto a solucionar o litígio, ou seja, não honrou com seu ônus probatório (CPC, art. 373, II), apresentando somente alegações fáticas que não demonstram a regularidade da relação jurídica, ou seja, não se desincumbiu de comprovar as alegações (artigo 373, inciso II, do CPC).

Não há dúvida de que a apelante foi vítima de fraude praticada por terceiro, que se dizia funcionário da instituição financeira mesmo porque, o banco apelado, em sua

contestação, não nega e não impugna, de forma adequada, o fato narrado pela apelante, pelo contrário, sustenta sobre a legalidade da contratação, que houve fraude perpetrada por terceiro, ausência de ato ilícito por ele praticado e culpa exclusiva da autora, mas sem se desincumbir de seu ônus probatório.

Todavia, as instituições financeiras devem prestar segurança aos consumidores que se utilizam dos seus meios de contatos telefônicos, caixas eletrônicos e, ainda mais, é cediço que o serviço de segurança não é realizado por funcionários bancários, mas sim, em regra, por empresas terceirizadas e contratadas pelas casas bancárias para tal fim.

Ora, se instituição financeira, se dispôs a disponibilizar contato por meio telefônico e caixas eletrônicos, deve, de forma insofismável, promover a proteção daqueles que se utilizam dos seus serviços.

Na verdade, se o banco apelado disponibiliza contato telefônico e caixas eletrônicos também é sua obrigação zelar pela segurança do serviço disponibilizado e dos seus respectivos clientes.

Ainda mais, o banco apelado não proporciona aos seus clientes a segurança necessária para garantir a lisura das supostas “facilidades” que proporciona aos seus clientes.

É evidente que a instituição financeira que mantém contrato de conta corrente com pessoas físicas ou jurídicas

tem a obrigação de garantir a segurança dos usuários nas movimentações financeiras correlatas a tal negócio jurídico, e que tal garantia faz, essencialmente, parte do serviço contratado pelo cliente.

Na verdade, deve ser registrado que, nos dias de hoje, ainda mais se observadas as regras de experiência comum, a ação de terceiros fraudadores tornou-se uma prática constante atingindo todos os consumidores. O fato é que, atualmente, com a utilização de contatos telefônicos e caixas eletrônicos, sem a devida segurança, fiscalizações e orientações, todos os consumidores encontram-se expostos a situações que favorecem a ação de fraudadores, configurando a responsabilidade pelo vício do serviço.

Além do mais, o Banco é depositário de dinheiro de seus clientes e se permite contato telefônico para vender produtos tem a instituição financeira obrigação de garantir a segurança necessária para que a operação bancária seja efetuada sem qualquer risco ao consumidor.

O que se vê, no entanto, é um total descaso e desinteresse por parte das instituições financeiras, quanto à questão da segurança, pois, dentro ou fora do expediente bancário, não disponibilizam qualquer tipo de pessoas especializadas para orientar ou manter a segurança de seus clientes, o que é, como toda certeza, inadmissível.

Nesse sentido: **“RESPONSABILIDADE**

***CIVIL. CERCEAMENTO DE DEFESA. BANCOS. CONTA CORRENTE. INDEVIDAS RETIRADAS. PROVA. DANOS MATERIAIS E MORAIS. QUANTUM. 1. Embora tenha havido equívoco do cartório por não juntar rol de testemunhas tempestivamente protocolado pela autora, a mesma não se insurgiu no momento adequado, permitindo a preclusão da matéria. Preliminar rejeitada. 2. Alegação de que o saque efetuado na conta corrente da autora não teria sido de sua autoria, mas por equívoco ou fraude do banco. Responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços (art.14, do CDC). Fatos de difícil averiguação, mas que, diante das regras da experiência comum, militam em favor da tese apresentada pela requerente. Existência de inúmeras reclamações análogas junto ao PROCON. Boa-fé da demandante que se presume, não restando elidida pela parte adversa. Falha no serviço caracterizada diante da insegurança no sistema eleito pelo banco. Dever de indenizar 2. Danos materiais. Correspondem ao valor indevidamente descontado. 2. Danos morais. Correspondendo a quantia sacada em aproximadamente 50% dos vencimentos mensais da requerente, mostra-se óbvia a angústia enfrentada por aquela diante das despesas ainda a saldar no decorrer do período. Abalo emocional caracterizado pela negativa do gerente em solver a questão, sendo que não houve qualquer resposta à missiva enviada ao banco. 3. Quantum. Valor que deve guardar consonância com o normalmente deferido por esta câmara em casos que envolvem má prestação de serviços por parte de***

*instituições bancárias. Apelo parcialmente provido." (TJRS - Apelação Cível nº 70005796701, julgada em 06/11/03, rel. Des. Luiz Lúcio Merg).*

O banco, além de existir efetiva relação de consumo, não fez qualquer prova no sentido de que presta seus serviços com segurança ou que toma as cautelas devidas para que seus clientes possam efetuar suas transações de forma adequada, o que não é admissível, uma vez que, como dito, não prestou serviços com a devida qualidade e com a necessária segurança.

Ademais, não se olvida que o cliente bancário tem que guardar o sigilo de seus dados, mas, tal situação não deve ser reconhecida como meio hábil a ensejar sua culpa exclusiva pelo evento danoso, pois, na verdade, se existisse efetiva segurança tais fraudes teriam sua ocorrência dificultada ou até mesmo impossibilitada, o que gera o dever de indenizar os danos materiais, já que também não impugnados de forma específica. Nesse sentido: ***"APELAÇÃO CÍVEL. RESPONSABILIDADE CIVIL. SAQUE INDEVIDO EM CONTA-CORRENTE. ARTIGO 14 DO CDC. Nos termos da legislação consumerista, cumpre à instituição financeira demonstrar a regularidade do fornecimento de serviços. Exegese dos conceitos de vulnerabilidade e hipossuficiência. Inexistente prova em sentido contrário, presumem-se indevidos os saques realizados na conta-corrente do consumidor. Inviável a incidência de encargos após o último saque regular. Reconhecido o direito ao encerramento da conta-***



*corrente. Vedada a inscrição do nome da consumidora nos cadastros de inadimplentes em decorrência do contrato em litígio. DERAM PROVIMENTO AO APELO.”<sup>1</sup> (os grifos não constam da original); “APELAÇÃO CÍVEL. RESPONSABILIDADE CIVIL. SAQUE INDEVIDO EM CONTA-CORRENTE. ARTIGO 14 DO CDC. Nos termos da legislação consumerista, cumpre à instituição financeira demonstrar a regularidade do fornecimento de serviços. Exegese dos conceitos de vulnerabilidade e hipossuficiência. Inexistente prova em sentido contrário, presumem-se indevidos os saques realizados na conta-corrente do consumidor. NEGARAM PROVIMENTO AO APELO.”<sup>2</sup> (os grifos não constam da original).*

Ainda mais, também competia ao banco apelado comprovar eventuais excludentes de sua responsabilidade, ônus processual esse do qual também não se desincumbiu. Nesse sentido: “**INDENIZAÇÃO - RELAÇÃO DE CONSUMO - TRANSFERÊNCIA INDEVIDA DE VALOR DA CONTA CORRENTE DO AUTOR PARA CONTA DE TERCEIRO - CULPA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA - EXCLUDENTES DE RESPONSABILIDADE - ÔNUS DO FORNECEDOR - AUSÊNCIA DE COMPROVAÇÃO - DEVER DE INDENIZAR - DANO MORAL - FIXAÇÃO DO VALOR INDENIZATÓRIO. Na ação de indenização por dano moral, diante da imposição pelo**

<sup>1</sup> TJRS – Apelação nº [70019538248](#) – Rel. Des. José Francisco Pellegrini. Data de publicação do acórdão: 07/08/2007.

<sup>2</sup> TJRS – Apelação nº 70019266568 – Rel. Des. José Francisco Pellegrini. Data de publicação do acórdão: 11/06/2007.

*Código de Defesa do Consumidor da responsabilidade objetiva, que dispensa a prova da conduta culposa do ofensor, para que implique no dever de indenizar, exige-se tão-somente ter comprovada a existência, por aquele que pretende a reparação, dos danos sofridos e do nexo causal, cabendo ao fornecedor, para que seja afastado seu dever de indenizar, comprovar as excludentes de sua responsabilidade, ou seja, a culpa exclusiva do consumidor ou do terceiro a quem imputa o dano. Cumpre atentar na avaliação reparadora dos danos morais, em cada caso, para as condições sociais e econômicas da vítima e do ofensor, o grau de dolo ou culpa presente na espécie, bem como a extensão dos prejuízos morais sofridos pela vítima, tendo em conta a dupla finalidade da condenação, de punir o seu causador, de forma a desestimulá-lo à prática futura de atos semelhantes e a de compensar o ofendido pelo constrangimento que indevidamente lhe fora imposto, evitando, sempre, que o ressarcimento se transforme numa fonte de enriquecimento injusto ou que seja inexpressivo ao ponto de não retribuir o mal causado pela ofensa.*”<sup>3</sup> (os grifos não constam da original).

Além disso, a alegação de “fato de terceiro” não afasta suas responsabilidades, tendo em vista que a realização de serviço fraudulento é, infelizmente, um evento previsível e dentro do risco ínsito à atividade desenvolvida pelo requerido e, portanto, ele deveria se cercar de aparados tecnológicos e medidas

<sup>3</sup> TJMG – Apelação nº 2.0000.00.340304-1/000(1) – Rel. Des. Duarte de Paula. Data de publicação do acórdão: 06/10/2001.

administrativas eficazes para afastar tal ocorrência.

Não pode o apelado atuar de forma empresarial buscando somente o bônus decorrente da remuneração do serviço prestado, sem assumir o ônus correspondente ao investimento necessário para ter uma estrutura compatível com a sua atividade, cujo fim a ser alcançado deve ser adequado e seguro ao consumidor.

Ainda, a tentativa de repassar o ônus e o risco da atividade ao consumidor caracteriza conduta abusiva e violação das disposições expressas no Código de Defesa do Consumidor, tanto em sua norma-regra quanto em sua norma-princípio.

Desse modo, evidente que o demandado tem responsabilidade objetiva pelas falhas na prestação do serviço bancário (artigos 3º, §2º e 14, ambos do Código de Defesa do Consumidor).

Desta forma, extrai-se que o Banco frustrou as expectativas da parte autora em proceder a uma contratação não solicitada.

Por consequência, o Banco, não realizando os meios necessários para evitar a contratação não solicitada, incorreu em falha no serviço a que se dispôs a exercer.

Registre-se que, sob a égide da Lei Consumerista e pelo que dos autos consta, é possível afirmar que o

réu apelado responde pelo defeito na prestação do serviço, independentemente da existência de culpa (art. 14, CDC), ou seja, mesmo que não tenha colaborado diretamente para a ocorrência do evento danoso responderá pelo dano daí advindo, a não ser que comprove a culpa exclusiva do consumidor, o que, no caso, inexistiu.

Destaque-se que, entre outros direitos básicos do consumidor, está a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos, conforme disposto no artigo 6º, inciso VI, do Código de Defesa do Consumidor.

O serviço é defeituoso, nos termos do §1º do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, permitindo a ocorrência de danos que, em razão das circunstâncias, não existindo medidas para o fim de evitar prejuízos, como o ocorrido no caso em tela. Sendo que, o fornecedor, no caso o Banco-apelado, responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados ao consumidor pelos defeitos decorrentes à prestação do serviço, de acordo com o artigo 14º, *caput*, do mesmo Diploma Legal.

Destarte, a especificada negativa prestação de serviço perpetrada pela Instituição Financeira configura o denominado dano *in re ipsa*, que não necessita de provas da

ocorrência do dano, bastando a existência do fato ensejador do prejuízo, no caso, a ausência contratação de cartão de crédito.

Portanto, pelo todo retratado, com o devido respeito, o recurso da parte autora merece provimento, uma vez que ausente comprovação, bem como falha na prestação do serviço, incorrendo em ressarcir dano moral.

Por seu turno, a indenização por danos morais, deve ser arbitrada em R\$ 10.000,00 (dez mil reais), com base nos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, bem como nas circunstâncias fáticas do litígio. Nesse sentido:

***“AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO (ART. 544 DO CPC) - AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANO MORAL - DECISÃO MONOCRÁTICA DANDO PROVIMENTO AO RECURSO. 1. Pretensão voltada à redução do valor fixado, nesta Corte, a título de indenização por dano moral, em razão de indevida manutenção do nome do autor em órgão de restrição ao crédito. Inviabilidade. Valor arbitrado de acordo com os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade. 2. Esta Corte firmou o entendimento de que é razoável o valor do dano moral fixado em até 50 salários mínimos para os casos de inscrição inadvertida em cadastros de inadimplentes, devolução indevida de cheques, protesto incabível e outras situações assemelhadas. Precedentes. 3. Agravo regimental a que se nega provimento. (AgRg no AREsp 238816/RJ, Rel. Ministro MARCO BUZZI,***

***QUARTA TURMA, julgado em  
02/04/2013, DJe 16/04/2013*** (o grifo não  
consta do original).

De destaque que a quantificação deve, de um lado, ter pressuposto de punição ao infrator, de modo a inibir a prática de novos atos lesivos e, de outro lado, proporcionar à vítima uma compensação, satisfatória, pelo dano suportado, sendo a quantia fixada, com base nos princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, de acordo com prudente arbítrio do Julgador, evitando-se o enriquecimento sem causa, sem, entretanto, levando-se em consideração as circunstâncias fáticas e as condições econômicas do infrator, fixar um valor irrisório.

Registre-se que a condenação merece ser imposta levando-se em conta todos os atos e fatos descritos no presente processo, bem como eventuais condutas do autor do dano visando a sua respectiva reparação ou sua minimização, pois, desta forma, não ensejará a possibilidade de enriquecimento sem causa de uma das partes em detrimento da outra, sem perder seu caráter punitivo, bem como em efetiva observância aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade, ou seja, a finalidade da condenação é compensar o lesado pelo constrangimento indevido suportado e, por outro lado, desestimular o responsável pela ofensa a praticar atos semelhantes no futuro. Nesse sentido:

**“... - O valor da indenização deve ser  
fixado sem excessos, evitando-se**

**enriquecimento sem causa da parte atingida pelo ato ilícito. Recurso especial provido em parte”.<sup>4</sup>**

**“... 2. O valor indenizatório do dano moral foi fixado pelo Tribunal com base na verificação das circunstâncias do caso e atendendo os princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Destarte, há de ser mantido o *quantum* reparatório, eis que fixado em parâmetro razoável, assegurando aos lesados justo ressarcimento, em incorrer em enriquecimento sem causa...”.<sup>5</sup>**

**“A fixação do valor da indenização a título de danos morais deve ter por base os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, levando-se em consideração, ainda, a finalidade de compensar o ofendido pelo constrangimento indevido que lhe foi imposto e, por outro lado, desestimular o responsável pela ofensa a praticar atos semelhantes no futuro.” (TJMG – Apelação nº 1.0145.05.278059-3/001(1) – Rel. Des. Elpídio Donizetti – Data de publicação do Acórdão).**

No que se refere ao dano material o recurso também merece provimento.

A parte autora faz jus à devolução em dobro daquilo que foi descontado de sua conta corrente, na forma do artigo 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor,

---

<sup>4</sup> STJ – REsp nº 698772/MG.

<sup>5</sup> STJ - REsp 797836/MG.

porque não comprovada a sua contratação, tais descontos, por óbvio, são considerados indevidos, demonstrando a nítida intenção de se prevalecer do poderio econômico em face do consumidor, o que deve ser apurado em fase de cumprimento de sentença, com incidência de correção monetária a partir de cada desconto, ou seja, da data do efetivo prejuízo, conforme Súmula nº 43 do C. STJ e os juros de mora devem ter o termo inicial a partir do evento danoso, nos termos da Súmula 54 do Egrégio Superior Tribunal de Justiça, por se tratar de matéria de ordem pública.

Diante do exposto, dá-se parcial provimento ao recurso da autora, para condenar o Banco-apelado a restituir em dobro o dano material, bem como pagar à autora-apelante a quantia de R\$10.000,00 (dez mil reais) a título de danos morais, corrigidos a partir da publicação do presente julgado pelos índices constantes da Tabela Prática do Egrégio Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo e juros moratórios de 1% ao mês, a partir da citação. Em razão do ora decidido, o réu arcará totalmente com as custas, despesas processuais e honorários advocatícios arbitrados em 20% (vinte por cento) sobre o valor da condenação, nos termos do artigo 85, §§2º e 11, do Código de Processo Civil.

Roberto Mac Cracken

Relator