



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000001573

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1012290-61.2022.8.26.0001, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelada KYOKO SATO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 20ª 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 ROBERTO MAIA (Presidente sem voto), LIDIA REGINA RODRIGUES MONTEIRO CABRINI E ÁLVARO TORRES JÚNIOR.

São Paulo, 7 de janeiro de 2025.

MARIA SALETE CORRÊA DIAS

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

DP

Voto nº 15336

Apelação nº 1012290-61.2022.8.26.0001 Processo Digital

Apelante: Banco Bradesco S/A

Apelado: Kyoko Sato

Foro de origem: São Paulo — Foro Regional de Santana — 1ª Vara Cível

Juiz prolator: FABIO D URSO

CONTRATO BANCÁRIO. FRAUDE EM TRANSAÇÃO BANCÁRIA. INVASÃO DE CONTA. Sentença de procedência. APELAÇÃO. Insurgência da parte ré. RELAÇÃO CONSUMERISTA. Autora e réu que se qualificam como consumidor e fornecedor de serviço bancário, sendo observável a Súmula 279 do C. Superior Tribunal de Justiça. INVERSÃO DOS ÔNUS DA PROVA. Presença de verossimilhança e hipossuficiência técnica do consumidor. Possibilidade de inversão dos ônus da prova. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO bem reconhecida. Terceiro meliante que furtou celular da autora e acessou os aplicativos de instituições bancárias. Autora que comunicou o furto e tentou bloquear o IMEI, mas as transações já haviam ocorrido. Culpa exclusiva ou concorrente da vítima não verificada. DANO MORAL. Ocorrência. Situação que extrapola o mero aborrecimento cotidiano. Indenização arbitrada em valor módico RECURSO DESPROVIDO.

Vistos.

A r. sentença (fls. 329/334), cujo relatório adoto, **JULGOU PROCEDENTE EM PARTE** demanda proposta por **Kyoko Sato** em face de **Banco Bradesco S/A**, para: “A) *declarar inexistentes os dois contratos de empréstimo sob nº 450512382 e nº 450545880 e os débitos decorrentes dos mútuos nos valores de R\$ 5.252,35 e R\$ 2.100,00 , englobando eventuais encargos oriundo destes; B) condenar a demandada*

a restituir de forma simples os valores das transações bancária indevidas (R\$ 6.498,00) e dos montantes descontados pelos empréstimos, sendo este último apurado em fase de cumprimento de sentença. Registre-se que as referidas quantias devem ser corrigidas monetariamente pela Tabela Prática do TJ/SP desde o abatimento e acrescidas de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês a partir da citação; C) condenar a demandada ao pagamento de R\$ 8.000,00 à autora, a título de danos morais, corrigidos monetariamente pela Tabela Prática do TJ/SP desde a data desta sentença (súmula 362 do STJ) e acrescidos de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês a partir da citação. Confirmando a tutela concedida (fls. 73/74). Vale ressaltar que a apuração da multa pelo descumprimento da liminar deverá ser feita em sede de cumprimento de sentença. Diante do depósito efetuado pela autora (fls. 79/80), fica desde já deferida a compensação destes valores com as importâncias a serem apuradas nos itens B) e C). Sucumbente em sua maior parte, condeno a requerida ao pagamento das custas, despesas processuais, além dos honorários advocatícios que fixo em 20% do valor atualizado da condenação (art. 85, § 2º, do CPC).”

Inconformado, recorre o Banco réu (fls. 337/361) aduzindo, em síntese, que: 1) as transações em debate só se concretizaram porque houve o fornecimento de senha de 4 dígitos e Token, atendendo os padrões de segurança; 2) a hipótese dos autos enquadra-se em culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro; 3) o fato se deu em decorrência de um problema de segurança pública, não havendo o que se falar em penalização do banco pelos fatos narrados; 4) não praticou qualquer ato ofensivo que tenha provocado dano à autora; 5) não houve defeito na prestação do serviço; 6) o ocorrido não decorre de fortuito interno, eis que praticado por terceiro alheio ao banco; 7) o dever e a responsabilidade de guardar as senhas pessoais é do cliente e não do banco; 8) a responsabilidade da instituição financeira decorre de erro na prestação de serviço, que não aconteceu no caso; 9) trata o caso de fortuito externo; 10) não há que se falar em responsabilidade objetiva ou dever de reparação

civil, diante da ausência de nexo de causalidade; 11) a demora da autora em comunicar o furto do celular impossibilitou o imediato bloqueio da conta para evitar as transações fraudulentas, isto porque, o furto se deu em 20/12/2021 e o boletim de ocorrência foi elaborado em 21/12/2021; 12) demonstrada culpa exclusiva de terceiro; 13) não tinha conhecimento sobre os fatos ocorridos, de modo que a responsabilidade para tanto recai apenas em face da autora; 14) inexistente qualquer dano moral suportado; 15) os fatos narrados não ultrapassam o mero aborrecimento; 16) o valor da condenação por danos morais é exorbitante e permite o enriquecimento indevido; 17) os juros de mora deve ser contados a partir do momento em que se tornou líquida a obrigação do apelante em indenizar; e 18) inegável que os fatos narrados decorrem da conduta da autora, que não comunicou o banco sobre o roubo realizado e deixou suas senhas em fácil acesso, devendo ser considerada a culpa concorrente. Pugna pela reforma da r. sentença recorrida. Requer, subsidiariamente, pela minoração da condenação ao pagamento de danos morais, fixação de termo inicial a partir da sentença para aplicação de juros, bem como, estabelecimento da culpa concorrente.

Recurso tempestivo e preparado.

Contrarrazões da parte autora às fls. 370/389.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É O RELATÓRIO.

Cuidam os autos de Ação Declaratória de Inexistência de Débito c/c Indenização por Danos Materiais e Morais c/c Repetição de Indébito e Pedido de Tutela Provisória de Urgência.

Narra a exordial que, em 20/11/2021, a autora atendia um cliente, quando um senhor entrou no estabelecimento comercial

e caminhou até os fundos da loja, e furtou o celular da autora. Aduz que tentou bloquear o celular por meio do IMEI para impedir que terceiros utilizassem o telefone, mas não obtiveram sucesso, diante da falta do respectivo número. Alega que entrou em contato com o banco réu e outra instituição da qual é correntista, para solicitar o bloqueio das contas, porém o terceiro fraudador já havia acessado a conta corrente e realizado uma série de operações financeiras. Na conta com o banco réu, o transgressor efetuou vários PIX, das quais R\$ 8.400,00 foram ressarcidos, porém o importe de R\$ 6.498,00 restou pendente. Sustenta que o banco réu autorizou, sem o consentimento da autora, dois empréstimos no valor de R\$ 5.252,35 e R\$ 2.100,00. Argui que algumas parcelas do empréstimo bancário foram descontadas de sua conta, ocasionando um prejuízo, na época, de R\$ 2.351,80. Requereu, ao fim, a declaração de nulidade dos contratos de empréstimo firmados e a inexigibilidade dos débitos a eles atrelados, bem como, a condenação na devolução em dobro da quantia paga e pagamento de danos morais, no importe de R\$ 10.000,00.

A tutela de urgência para suspensão de eventuais descontos foi deferida pela r. decisão de fls. 73/74.

Citada, a parte ré apresentou contestação (fls. 84/107). Sustenta, em resumo, que as operações foram executadas mediante login, senha pessoal e inserção de Token, cuja guarda é de responsabilidade do correntista. Aduz culpa exclusiva da autora e de terceiro pelo ocorrido. Requer a improcedência da ação.

Após manifestação em réplica, sobreveio, então, o julgamento antecipado da lide.

Pois bem.

De início, não há dúvida quanto a aplicação das

regras consumerista ao caso em comento, uma vez que autor e réu se qualificam, respectivamente, como consumidor e fornecedor de serviço bancário, nos termos dos artigos 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor, sendo perfeitamente observável o entendimento contido na Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça: "*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*".

Sustenta a autora que foi vítima de fraude, na qual terceiro furtou seu aparelho celular e teve acesso a sua conta bancária, solicitando empréstimo bancário e realizando transferência de valores a desconhecidos (segundo boletim de ocorrência de fls. 25/26), em operações contestadas pela autora.

Havendo verossimilhança nas alegações da autora e hipossuficiência técnica para comprovar a fraude havida em sua conta corrente mantida na instituição bancária requerida, possível a inversão do ônus da prova, a teor do disposto no inciso VIII do artigo 6º do referido diploma consumerista.

Inobstante a possibilidade da inversão da prova, diante da responsabilidade objetiva da requerida, cabia a ela a demonstração de eventual excludente de sua responsabilidade pelo fato do serviço, o que não ocorreu.

Assim, mostra-se possível presumir a aparente falha em seu sistema de segurança que, por sua vez, permitiu que terceiros tivessem acesso à conta corrente da Apelada, vindo a lhe causar os prejuízos reclamados na lide.

Desta forma, as operações bancárias impugnadas não preenchem os requisitos do negócio jurídico, qual seja, a vontade de contratar. Isso porque, o relato apresentado, pela autora à instituição

financeira (fls. 27/28), demonstra a rápida tentativa de bloqueio do aparelho celular para impedir acesso aos aplicativos bancários, o que evidencia o vício de vontade necessário para caracterizar a higidez do negócio jurídico.

A falta da vontade de contratar é demonstrada pelo histórico de transações bancárias realizadas pela autora (fls. 49/54), a qual há evidente discrepância entre as operações lícitas e as decorrentes de fraude, uma vez que se contratou dois empréstimos bancários não usuais e quase quinze transferências efetuadas em curto período. Logo, não se desincumbiu, a parte ré, no ônus probatório de comprovar a existência e validade das operações.

Neste ponto, destaco que a autora assim que soube da subtração do bem, entrou em contato com as instituições financeiras, das quais era correntista, mas as operações fraudulentas já haviam ocorrido (fls. 27/30). Logo, incabível atribuir à autora responsabilidade exclusiva ou concorrente pela falta de comunicação do ocorrido, isso porque, a atuação na situação em pauta foi correta, tentando bloquear o número de IMEI e comunicar as instituições financeiras do ocorrido, de modo que, sabendo das operações bancárias fraudulentas, o boletim de ocorrência, efetuado no dia seguinte, não poderia alterar a sequência de fatos.

No mais, não há prova concreta que as senhas de acesso ao aplicativo do banco estavam salvas no aparelho celular, não se podendo atribuir culpa do consumidor pela fraude.

Em decorrência, era de rigor a declaração de fraude e a inexigibilidade dos débitos decorrentes dos contratos nº 450512382 e 450545880, nos valores de R\$ 5.252,35 e R\$ 2.100,00, bem como a devolução de eventual parcela descontada da conta da autora; bem como a devolução dos valores indevidamente transferidos, no importe de R\$ 6.498,00, tal como determinado na r. sentença.

Já no tocante aos danos morais, além daquilo considerado em sentença, cumpre observar que a situação extrapolou o mero aborrecimento cotidiano, uma vez que a autora teve seu acesso ao banco invadido e permitida a movimentação por terceiro fraudador.

Ora, espera-se das instituições financeiras que ajam com a maior diligência possível na posse e guarda dos valores e informações sigilosas mantidas em conta, bem como que, atuem com presteza a impedir invasões e dilapidação do patrimônio de seus correntistas, o que, contudo, não foi observado no caso em comento.

Já no tocante ao *quantum* indenizatório, a doutrina inclina-se no sentido de conferir à indenização de dano moral, caráter dúplice, tanto punitivo do agente, quanto compensatório em relação à vítima (cf. Caio Mário da Silva Pereira, Responsabilidade Civil, Forense, 1989, p. 67). A vítima de lesão a direitos de natureza não patrimonial (CF, art. 5º, incisos V e X) deve receber uma soma que lhe compense a dor e a humilhação sofridas, arbitrada segundo as circunstâncias. Não deve ser fonte de enriquecimento, nem ser inexpressiva (cf. autor, ob. e p. cit.), sendo meramente arbitrável.

Ainda, deve-se produzir no causador do mal um impacto bastante para dissuadi-lo de igual e novo atentado, persistindo a necessidade da reparação pecuniária, como medida apta a compensar a sensação de dor do ofendido; para esse, ao contrário, uma sensação agradável, a ponto de a paga em dinheiro representar-lhe uma satisfação, moral ou psicológica, capaz de neutralizar ou remediar o sofrimento impingido.

Esta Câmara tem procurado, dentro do possível, estabelecer critério objetivo de arbitramento de indenização, conforme seja de pequena, média ou grande intensidade o dano moral com base na regra

de experiência fundada no que habitualmente ocorre na psique do homem médio.

Devem ser considerados certos parâmetros para o fim de arbitramento da verba reparatória, como as condições financeiras e sociais das partes e a intensidade do dano, buscando-se, por meio da reparação, dar conforto psicológico à vítima e, ao mesmo tempo, sancionar o causador do fato danoso, a fim de que tome a devida cautela no exercício de sua atividade e evite a reincidência.

Sopesados esses fatores, observado o critério da razoabilidade e presente a necessidade de se atentar para que o arbitramento se opere sem abusos ou exageros, mostra-se adequado o quantum fixado na origem, no valor de R\$ 8.000,00, corrigidos a partir do presente com juros de 1% ao mês a partir da citação, nos termos do artigo 405 do CC, por se tratar de responsabilidade contratual com obrigação, até então, ilíquida.

Destarte, a r. sentença deve ser integralmente mantida.

Por derradeiro, a fim de evitar a oposição de embargos de declaração, única e exclusivamente votados ao prequestionamento, tenho por **expressamente prequestionada**, nesta instância toda matéria, consignando que não houve ofensa a qualquer dispositivo a ela relacionado.

Na hipótese de oposição de embargos de declaração contra o presente acórdão, fica registrado que o seu julgamento será efetuado pelo sistema virtual, tendo em vista que, nessa espécie de recurso, não cabe sustentação oral.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Sendo manifestamente protelatória a apresentação dos embargos de declaração, **aplicar-se-á a multa** prevista no art. 1.026, §§ 2º e 3º, do CPC.

Diante do exposto, pelo meu voto **NEGO PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso de apelação, nos termos da fundamentação supra.

Deixo de majorar os honorários advocatícios, diante de sua fixação no patamar máximo, como dispõe o artigo 85, §11º do CPC.

MARIA SALETE CORRÊA DIAS
RELATORA