



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2025.0000004481**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002228-19.2022.8.26.0564, da Comarca de São Bernardo do Campo, em que é apelante/apelado BANCO BRADESCO S/A, é apelada/apelante GABRIELA KATSUI, Apelados MERCADOLIVRE.COM ATIVIDADES DE INTERNET LTDA, MERCADO PAGO INSTITUICAO DE PAGAMENTO LTDA e NUBANK S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual do Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso da autora e negaram provimento ao recurso do réu na parte conhecida. V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores NATAN ZELINSCHI DE ARRUDA (Presidente sem voto), JOSÉ PAULO CAMARGO MAGANO E JOÃO BATTAUS NETO.

São Paulo, 8 de janeiro de 2025.

**GUILHERME SANTINI TEODORO**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica

Apelação nº 1002228-19.2022.8.26.0564

Apelantes e reciprocamente apelados: Gabriela Katsui e Banco Bradesco S/A

Apelados: Nu Pagamentos S/A, MercadoLivre.Com Atividades de Internet Ltda. e MercadoPago.Com Representações Ltda.

Voto nº 5668

**CONTRATO BANCÁRIO.** Empréstimo pessoal e conta corrente. Roubo de aparelho celular. Transações (empréstimos e transferências) realizadas por meio do dispositivo móvel. Parcial procedência. Recursos da autora e do banco corréu. Falha na prestação do serviço por falta de medidas de identificação de contratante, validação de assinatura digital e segurança do aplicativo. Fortuito interno (súmula 479 do STJ). Inexistência dos contratos de empréstimo pessoal, inexigibilidade do débito e restituição simples de indébito (ausente pedido de dobra). Tutela antecipada mantida em sentença. Multa fixada em patamar adequado (R\$ 1.000,00 por cobrança indevida). Impossibilidade de redução. Danos morais inexistentes. Alegações a respeito insuficientes e não demonstradas. Sucumbência irrisória dos réus que impõe responsabilidade da autora pelas verbas correlatas. Sentença correta. **Apelação da autora desprovida e recurso do banco réu desprovido na parte conhecida.**

Da respeitável sentença integrada (fls. 613/8 e 623) de relatório adotado de parcial procedência de ação de inexigibilidade de débito e indenizatória decorrente de transações bancárias realizadas a partir de aparelho celular roubado as partes apelam.

O banco corréu alega cumprimento da tutela antecipada concedida em sentença, com o cancelamento do contrato, e necessidade de revogação ou diminuição da multa. Sustenta a inexistência do dever de restituição ante fortuito externo e culpa exclusiva da vítima. Caso mantida a condenação, pretende a redução da reparação por danos morais.

A autora requer reparação por danos morais e condenação do réu Nubank ao pagamento de honorários advocatícios, pois sucumbiu ao reconhecer o pedido e restituir valores no curso da ação.

Recursos tempestivos, preparados e respondidos.

É o relatório.

A respeitável sentença condenou o corréu banco Bradesco a

cancelar os empréstimos realizados em nome da autora, com isenção de pagamento das prestações, e a restituir valores pagos, todavia, julgou improcedente o pleito de reparação por danos morais.

O pedido de redução dessa reparação formulado pelo banco recorrente em suas razões recursais carece de objeto e, nesse ponto, o recurso não pode ser conhecido.

No que tange às demais matérias, os recursos não merecem provimento.

Consta dos autos que a autora é cliente dos réus e, em 01/10/2021, foi vítima de roubo de seu aparelho celular, documentos pessoais e cartão Nubank (boletim de ocorrência de fls. 45/7), bem como que, a partir de 04/10/2021, foram realizados dois empréstimos pessoais no banco Bradesco e transferências para contas de sua titularidade mantidas pelo Nubank e Mercado Pago e de terceiros.

Divergem as partes, em suma, quanto à legitimidade dos empréstimos, considerando que a consumidora sustenta que praticados por roubadores, bem como se há responsabilidade civil dos réus para reparar danos morais.

Segundo o banco apelante, os empréstimos foram realizados de forma digital, por meio de “mobile bank”, com emprego de senha e dados pessoais valendo-se do aparelho celular subtraído.

O litígio envolve conduta criminosa imputável exclusivamente a terceiros, porém, considerando a falha de identificação da consumidora e validação de sua assinatura digital, o banco Bradesco concorreu para o sucesso da prática delitiva ao não identificar corretamente a mutuária.

Nos termos da sentença:

*“Ao disponibilizar a facilidade de contratar crédito por aplicativo ou internet banking, sem maiores comprovações acerca da legitimidade, o fornecedor lucra com evidente facilitação para o consumo dos seus produtos. Há, porém, o reverso da moeda: se o serviço fornecido se mostra falho, permitindo a ação de marginais, o fornecedor responde objetivamente por danos causados aos consumidores por tal ação. E tal responsabilidade deriva da **obrigação imposta ao fornecedor de garantir a plena segurança na utilização do serviço, o qual, por sua própria natureza, reveste-se de periculosidade, ante a facilitação do uso do dinheiro e crédito, que expõe o consumidor à vulnerabilidade em alto grau, fato que se comprova diariamente em qualquer meio de notícias**”.*

A instituição financeira tem dever de segurança do

aplicativo e operações bancárias dos clientes, inerente à própria execução de sua atividade, verificando-se responsabilidade objetiva do fornecedor, que se estende à hipótese de ocorrência de fraude praticada por terceiro, fortuito interno ou integrante do risco do negócio.

A culpa não foi exclusivamente da vítima ou de terceiros (os criminosos), pois caracterizado defeito na prestação de serviço do banco Bradesco, consistente na ausência de correta identificação da consumidora e autenticação de sua assinatura digital quando da celebração dos empréstimos.

No caso, ao deixar de promover a segurança dos dados pessoais e correta identificação da consumidora, de forma a autorizar os empréstimos irregulares, o banco Bradesco não ofereceu segurança suficiente ou legitimamente esperada, de forma que há de ser reconhecida sua responsabilidade objetiva nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor e da Súmula STJ 479, considerando a existência de defeito do serviço e fortuito interno.

A exclusão da responsabilidade dos fornecedores por defeito do serviço é admitida nas hipóteses de culpa *exclusiva* do consumidor ou de terceiro. Logo, nem mesmo a culpa concorrente da autora seria suficiente para excluir a responsabilidade da instituição bancária, até porque não caracterizada no caso em tela, pois a autora foi submetida a violência, sem condições de resistir a ação ilícita que culminou com a subtração do aparelho.

Ainda que a instituição financeira não tenha violado a guarda de informações e dados pessoais da consumidora, a análise das circunstâncias do caso revela a existência de nexo de causalidade entre o dano sofrido pela autora e a omissão do réu em bem cumprir sua obrigação de proteção e segurança em suas atividades.

Caberia ao réu demonstrar a tipicidade das transações, se o caso, por meio de extratos bancários pretéritos, mas dessa forma não procedeu. Consta dos autos apenas os extratos bancários da época dos fatos (fls. 48/51) a demonstrar que a contratação de empréstimos não era recorrente pela correntista.

O fortuito interno está caracterizado. A respeito,

*“APELAÇÃO – FURTO DE CELULAR – Furto de celular que gerou transferências de valores via pix e empréstimos - Operações realizadas em final de semana que deveria levantar suspeita por parte do banco - Falha na prestação de serviços bancários - Requerido não provou a inexistência do defeito (art. 14, §3º, I, do CDC) nem a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro art. 14, §3º, II, do CDC) – Danos Materiais devidos – Danos morais reconhecidos, porém reduzidos para R\$ 10.000,00. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.” (TJSP, AP 1153878-16.2023.8.26.0100, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2), rel. Des. João Battaus Neto, j. 07/07/2024).*

*“AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS MATERIAIS.*

*SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DO BANCO RÉU DESPROVIDA. CONTRATO BANCÁRIO. CONSUMIDOR. FRAUDE. ROUBO DE CELULAR CONTENDO APLICATIVO DO BANCO RÉU. FALHA NO SISTEMA DE SEGURANÇA. INEXISTÊNCIA DE QUALQUER ATO CULPOSO OU DOLOSO PRATICADO PELA CONSUMIDORA. AUSÊNCIA DE FORNECIMENTO DE SENHA. Consumidora vítima de roubo de celular. Terceiro que logrou, via aplicativo da instituição financeira, fazer indevida movimentação na conta corrente. Empréstimo no valor de R\$. 21.339,00 e transferências bancárias nos valores de R\$ 2.400,00 e 7.400,00. A questão se localizava na falha de segurança do serviço bancário, ao permitir acesso dos criminosos, via aplicativo, à senha da conta corrente da autora e sua movimentação. Faltou segurança ao serviço bancário via aplicativo. Sua fragilidade viabilizou o indevido acesso dos fraudadores, porquanto a autora viu seu celular subtraído sem que tivesse fornecido qualquer dado (senha ou número de conta corrente). O sistema deveria exigir senha - muitas vezes impõe-se é da própria digital do correntista. Na instrução do processo, constatou-se a inexistência de qualquer ato, culposos ou dolosos, por parte da consumidora. Incidência da Súmula 479 do STJ. Responsabilidade civil do réu configurada. Danos materiais. Reconhecida a falha e responsabilidade do banco réu, devido o retorno das partes à situação anterior. Daí a razão para a autora ser ressarcida por todos valores decorrentes de saques e compras não reconhecidas. Danos morais reconhecidos. A consumidora experimentou dissabores, transtornos e aborrecimentos advindos não somente da falta de segurança do sistema bancário, mas também do atendimento inadequado recebido para sua reclamação. Indenização fixada em R\$ 8.000,00. Ação julgada procedente. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO IMPROVIDO.” (TJSP, 12ª Câmara Priv., AP 1001417-50.2019.8.26.0601, rel. Des. Alexandre David Malfatti, j. 26/6/2023).*

*“Prestação de serviços bancários. Ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. indenização por danos morais. Correntista que foi vítima de roubo de aparelho celular. Comparecimento pessoal na agência bancária, obtendo informação de ausência de irregularidades. Transferências em valores elevados, fora do perfil dos clientes. Fraude que poderia ter sido evitada se o sistema de segurança do réu fosse eficiente. Sentença de parcial procedência. reforma. Procedência total dos pedidos. Tudo nos autos aponta no sentido de que houve movimentação fraudulenta da conta bancária dos autores por terceiro estelionatário, que burlou o sistema de segurança do réu, e que se aproveitou para realizar transferências eletrônicas e saques. Assim, a declaração de inexistência do débito era mesmo medida que se impunha. Ao réu incumbia garantir a segurança dos serviços prestados e, havendo imputação de defeito no serviço, provar fato caracterizador de qualquer das excludentes do §3º do art. 14, acima referido. No entanto, desse ônus não se desincumbiu. As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias. Não resta dúvida de que a falha de segurança no serviço fornecido pelo réu causou dano moral aos autores. Danos morais configurados. Valor da reparação fixado em R\$ 5.000,00 (e não R\$ 20.000,00, como pretendido pelos autores),*

*com critério de prudência e razoabilidade. Apelação do réu improvida e recurso dos autores parcialmente provido.” (TJSP, 12ª Câm. Dir. Priv., AP 1035028-42.2019.8.26.0100, rel. Des. Sandra Galhardo Esteves, j. 14/6/2021).*

Correta, portanto, a determinação de cancelamento dos empréstimos, isenção de pagamento das parcelas e restituição de eventuais valores pagos.

Quanto à tutela antecipada, o banco alega cumprimento da obrigação de fazer relacionada ao cancelamento dos contratos e apresenta telas sistêmicas dando conta da suposta exclusão em fevereiro de 2022 (fls. 429/30). Todavia, a autora junta extrato bancário cujos lançamentos revelam que os descontos ocorreram até pelo menos abril do mesmo ano (fls. 604), ou seja, dois meses após o suposto cancelamento.

Diante desse cenário, a tese da exclusão dos contratos mostra-se inverossímil, de modo que a manutenção da tutela antecipada e a fixação de multa em sentença devem ser mantidas.

Não se pode cogitar de excesso da multa de R\$ 1.000,00 por cobrança indevida, vez que o montante é compatível com a finalidade coercitiva inerente e não promove o enriquecimento sem causa da consumidora, atendidos os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade.

No tocante à reparação por danos morais, a respeitável sentença não merece reparos, pois não comprovada sua existência.

Nos termos da sentença, quanto aos réus Nubank e Mercado Pago, não há provas da falha na prestação dos serviços, pois a autora não promoveu a prévia comunicação do roubo do aparelho, tampouco requereu o bloqueio das contas, a fim de permitir a ciência do crime pelas instituições e adoção de medidas para reprimir as operações.

As transferências realizadas a partir da conta do Nubank foram direcionadas para conta de titularidade da própria autora, de modo que não destoavam do seu padrão de consumo e não poderiam ensejar suspeitas de fraude.

Apesar das transações do Mercado Pago serem destinadas a terceiros, há notícias de que foram realizadas a partir do aparelho celular subtraído, após prévia troca de senhas e autenticações feitas pelo celular, de modo que não havia como a instituição duvidar da autenticidade, sobretudo porque não há provas de que destoassem do padrão de consumo da correntista.

Por fim, malgrado tenha sido reconhecido o defeito na prestação dos serviços bancários quanto ao banco Bradesco, tal fato não enseja automática reparação por danos morais, embora lamentável a situação vivida pela autora.

Danos morais configuram-se quando há grave ou duradoura ofensa a direitos de personalidade em suas esferas biológica, moral ou social. Aborrecimento, transtorno ou dissabor por falha no cumprimento do contrato não implicam

no dever de reparação.

Dano moral reconhece-se em ofensas graves a direitos de personalidade. *“Sobre o tema, já decidiu esta colenda 2ª Câmara de Direito Privado desta egrégia Corte, em aresto da lavra do eminente desembargador Cezar Peluso, acentuando, com base em lição de Roberto Brebbia (“El Daño Moral”, Buenos Aires, Ed. Bibliografica Argentina, p. 95, n.ºs 34 e 35), que “o dano moral, entendido como categoria jurídico dogmática, não consiste na desagradável reação biopsicológica, ou psicossomática, que, experimentada pela pessoa, se conhece e define, em sentido amplo, como dor, capaz de advir a fatos sem nenhuma significação jurídico-normativa e de estar ausente na tipificação de agravo moral a certas pessoas, senão que, como noção objetiva, corresponde à só violação de algum dos chamados direitos da personalidade. (...) Dito doutro modo, nenhum direito subjetivo do autor sofreu lesão grave, passível de se qualificar como dano moral, ou extrapatrimonial, que este se não identifica com sentimento incômodo ou penoso que atos (...) possam desatar a pessoas de pouco ou muita suscetibilidade” (Apelação Cível nº 110.196-4/5-00, São Paulo, j. 30.04.2001)” (“apud” TJSP, AP 4019970-13.2013.8.26.0114, rel. Des. José Joaquim dos Santos, j. 22/8/2017).*

A autora sustenta que teve sua intimidade e liberdade financeira preteridas pela falha na prestação dos serviços, todavia, tal consequência decorre das ações dos roubadores que se apropriaram de seu aparelho celular e realizaram transferências bancárias, não da falha relacionada aos empréstimos irregulares.

O prejuízo material será reparado e não se alegou que da demora ou resistência do réu Bradesco em resolver a situação advieram graves e duradouras ofensas à dignidade da autora, em especial prejuízo a sustento próprio ou familiar ou inadimplemento com correlata restrição cadastral.

Embora conste dos autos notícia de que o réu Bradesco solicitou inclusão do nome da autora no cadastro de inadimplentes (fls. 55/61), não há provas efetivas de que o apontamento foi concretizado, de modo que a simples existência de notificação do órgão mantenedor do cadastro, sem a devida publicidade, não enseja dever de compensar.

O dano moral, na espécie, não se verifica *“in re ipsa”*. *“(…) Nos termos da jurisprudência desta Corte Superior, “o desconto indevido em conta corrente, posteriormente ressarcido ao correntista, não gera, por si só, dano moral, sendo necessária a demonstração, no caso concreto, do dano eventualmente sofrido” (AgInt no AREsp 1.833.432/MS, Rel. Ministro Marco Buzzi, Quarta Turma, julgado em 7/6/2021, DJe 11/6/2021). (…)” (STJ, 3ª T., AgInt-REsp 1.992.700/SP, j. 8/8/2022).*

A autora decaiu da maior parte dos pedidos, de modo que deve arcar as despesas processuais, custas (art. 86, parágrafo único do CPC) e honorários advocatícios.

Ao corréu Nubank não se pode impor a responsabilidade



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

pelas verbas sucumbenciais, pois a devolução de valores no curso do processo caracterizou mera liberalidade e não implicou em reconhecimento do pedido, ao passo que, ausente falha na prestação de seus serviços, não pode ser apontado como culpado pela propositura da demanda, nos termos do princípio da causalidade.

Em suma, correta a sentença, não há fundamento para modificações.

Nos termos do art. 85, § 11 do CPC, majoro os honorários advocatícios devidos pela autora para 12% do valor atualizado da causa (R\$ 110.455,33 - fls. 41).

Ante o exposto, nego provimento ao recurso da autora e desprovejo o apelo do banco corréu na parte conhecida.

É como voto.

**GUILHERME SANTINI TEODORO – relator.**