



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000278670

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002418-76.2024.8.26.0704, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelada ANA MARIA DA SILVA OLIVEIRA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 15ª 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 ACHILE ALESINA (Presidente) E MENDES PEREIRA.

São Paulo, 24 de março de 2025.

VICENTINI BARROSO

Relator

Assinatura Eletrônica

APELAÇÃO nº 1002418-76.2024 – SÃO PAULO (Butantã).

Apelante: Banco Bradesco S/A.

Apelada: Ana Maria da Silva Oliveira.

Juíza: **Fernanda Soares Fialdini.**

Voto 37.782

INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – Roubo de aparelho celular – Transações posteriores e em sequência que foram impugnadas, sem prova efetiva de que praticadas pela autora – Má prestação de serviços caracterizada – Responsabilidade objetiva do Banco (art. 14, CDC) – Restituição dos valores descontados, com declaração de inexigibilidade de empréstimo e ordenada compensação com valor recebido – Sentença mantida – Recurso desprovido.

1. A sentença de fls. 321/323, de relatório adotado, julgou parcialmente procedente ação de indenização por danos materiais (R\$1.000,00) e morais (negado), bem assim para suspender descontos relacionados a determinado empréstimo, movida pela apelada à apelante – honorários advocatícios de R\$1.000,00, a cargo da ré.

Diz-se da ausência de falha na prestação dos serviços. Sustenta que as transações foram legítimas. Alega que as operações foram confirmadas por senha pessoal e intransferível da apelada e que não houve falhas no sistema de segurança, já que o roubo ocorreu fora da agência bancária. Defende que houve fortuito externo, por culpa exclusiva da própria

consumidora ou de terceiros e sistema bancário algum poderia obstar o ocorrido. Entende que não é aplicável ao caso a súmula 479, do STJ. Aduz que deve ser afastada a condenação em devolução de valores e não houve comunicação tempestiva (fls. 326/336).

Veio resposta (fls. 343/349).

É o relatório.

2. **Recurso infundado.** Trata-se de ação em que se visa indenização por danos materiais e morais alegando a autora, em suma, que, em 08 de janeiro de 2024, por volta das 23 10 h, foi vítima do roubo de seu celular, tendo apurado contratação de empréstimo de R\$400,00, bem assim duas transferências via PIX, de R\$630,00 e R\$370,00, que não efetuou, pedindo que o Banco seja condenado a restituir (fls. 01/16 e emenda a fls. 45/49).

Em contestação, a ré alegou que as transações foram legítimas, confirmadas por senha pessoal e intransferível da autora e que não houve falha no sistema de segurança (fls. 56/83).

Sabe-se que, atualmente, grande parcela das instituições financeiras implementou o chamado “Banco Eletrônico”, com uso massivo de aparelhos celulares e computadores na maioria das operações. Se é certo que tais procedimentos auxiliam os correntistas dada a rapidez e praticidade das transações, por outro lado também se apresenta vantajoso para o Banco, já que há redução considerável de custos com agências físicas e todas as

despesas que daí decorrem.

Mas é evidente que, com essa nova tecnologia (que atraiu a ganância dos meliantes), outras medidas mais efetivas devem ser implementadas pelas instituições financeiras, a fim de evitar ocorrências como as que aqui foram narradas.

É no mínimo suspeito que terceiros tenham conseguido acesso à conta a partir do aparelho celular da autora e realizado todas as operações descritas em um curtíssimo espaço de tempo, sem maior explicação de como isso foi possível. Só esses fatos, numa mesma data, já haveriam de gerar desconfiança, mas o sistema de segurança da ré nada detectou. Evidente do defeito na prestação dos serviços pela requerida. E note-se que as operações foram feitas durante o período da madrugada.

Além dos fatos acima, houve algum tipo de alteração no perfil financeiro da autora. Observe-se que, pouco depois do roubo do celular, ocorreram movimentações no mínimo suspeitas e em um curtíssimo espaço de tempo (vide fl. 33/34), além da contratação de empréstimo. E convenha-se, já se mostra praxe em situações da espécie a retirada do maior volume de dinheiro possível em pouco tempo – a forma de agir dos infratores é clássica e certamente é do conhecimento dos Bancos.

Demais, a ré não esclareceu como é possível alteração brusca de senha (presume-se que isso haja se verificado, a possibilitar acesso dos meliantes à conta corrente da vítima).

Inegável, pois, a falha na prestação de serviço, não se verificando, no caso, nenhuma das excludentes do § 3º do art. 14 da Lei 8.078/90.

Ainda que tenha havido ação de terceiro ou culpa da consumidora, a norma em análise exige culpa **exclusiva** desta para afastar a responsabilidade da ré, do que não se verificou.

Os serviços em questão não foram prestados, assim, com a segurança que razoavelmente eram de se esperar pela consumidora, o que caracteriza o defeito na prestação de serviços, na forma do citado art. 14, § 1º.

Correta, assim, a determinação de restituição do que foi efetivamente retirado da conta da autora, bem assim declaração de inexigibilidade do empréstimo, suspensão de descontos e autorizada compensação com o valor recebido (fl. 323).

A sentença é mantida como proferida. A ré continua a responder, com exclusividade, pelos encargos da sucumbência, majorados honorários para R\$1.100,00 (mesmo critério da sentença), na forma do art. 85, § 11, CPC.

3. Pelo exposto, desprovê-se o recurso.

Vicentini Barroso