



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000279468

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1059985-68.2023.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelado TEREZINHA DE JESUS MASCARENHAS (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado/apelante BANCO BRADESCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2) 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 IRINEU FAVA (Presidente sem voto), PAULO TOLEDO E PEDRO FERRONATO.

São Paulo, 24 de março de 2025.

GILBERTO FRANCESCHINI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação nº 1059985-68.2023.8.26.0100

Apelante/Apelado: Banco Bradesco S/A

Apelado/Apelante: Terezinha de Jesus Mascarenhas.

Foro: São Paulo – Foro Central Cível – 25ª Vara Cível.

Juíza: Dra. Marcela Machado Martiniano

Voto nº 2079

**DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO.
INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E
MORAIS. RECURSOS DESPROVIDOS.**

I. CASO EM EXAME

1. A autora, titular de conta corrente, constatou débitos não reconhecidos em seu extrato bancário, totalizando R\$ 2.950,00. Procurou a instituição financeira, registrou boletim de ocorrência, mas o banco recusou-se a estornar os valores.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. A questão em discussão consiste em: (i) apurar a responsabilidade do banco pelos descontos indevidos; (ii) a caracterização do dano moral; (iii) a adequação do quantum indenizatório.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. Rejeita-se a preliminar de ilegitimidade passiva, pois a relação está sujeita ao Código de Defesa do Consumidor. O banco permitiu descontos sem autorização, configurando falha na prestação do serviço. 4. A responsabilidade objetiva do banco é confirmada pela Súmula 479 do STJ, que estabelece a responsabilidade por fraudes em operações bancárias. A ausência de prova da contratação dos serviços impugnados reforça a falha.

IV. DISPOSITIVO E TESE

5. Recursos desprovidos.

Tese de julgamento: 1. Instituições financeiras respondem objetivamente por danos causados por falhas na prestação de serviços. 2. A indenização por dano moral deve observar os princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

Legislação Citada: Código de Defesa do Consumidor, arts. 3º, § 2º, 14, 25, § 1º. Código de Processo Civil, art. 373, II, 341. Lei 14.905/24.

Jurisprudência Citada: TJSP, Apelação Cível 1000802-71.2023.8.26.0067, Rel. M.A. Barbosa de Freitas, j. 13/12/2024. TJSP, Apelação Cível 1000009-87.2024.8.26.0103, Rel. Afonso Celso da Silva, j. 23/01/2025. TJSP, Apelação Cível 1000519-25.2024.8.26.0128, Rel. Celina Dietrich Trigueiros, j. 30/09/2024.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto por ambas as partes, contra a r. sentença de fls. 80/85, cujo relatório se adota, que julgou parcialmente procedentes os pedidos, nos autos da ação proposta por **Terezinha de Jesus Mascarenhas** em face de **Banco Bradesco S/A**, para condenar o réu a restituir à autora a importância de R\$ 2.950,00 e ao pagamento de R\$ 5.000,00 a título de indenização por danos morais. Sobreveio condenação em custas, despesas e honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor atualizado da condenação.

O recorrente Banco Bradesco S/A sustenta, em preliminar, a sua ilegitimidade passiva. No mérito, alega que a contratação do seguro foi realizada com empresa distinta, a qual figura como única beneficiária dos valores. Assegura que não efetuou qualquer desconto de forma dolosa, razão pela qual entende ser incabível a devolução em dobro. Defende, ainda, que atuou unicamente como agente intermediador da cobrança autorizada, limitando-se a efetuar os débitos, inexistindo, portanto, falha na prestação do serviço bancário. E, ainda, a ausência de responsabilidade civil, porquanto não demonstrado efetivo prejuízo ou dano moral passível de indenização. De forma subsidiária, pleiteia a redução do *quantum* indenizatório arbitrado, bem como a fixação da correção monetária e dos juros de mora a partir da data da prolação da sentença.

Por sua vez, Tereza de Jesus Mascarenhas também interpõe apelação, pugnando pela majoração do valor fixado a título de indenização por danos morais.

Contrarrazões apenas da autora (fls. 121/128).

Recurso com preparo recolhido, autora isenta, pois beneficiária de justiça gratuita e ambos tempestivos.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Inicialmente, rejeita-se a preliminar de ilegitimidade passiva, uma vez que a relação jurídica em análise está sujeita às disposições do Código de Defesa do Consumidor. As cobranças impugnadas foram realizadas na conta bancária mantida junto à instituição financeira recorrente, o que a vincula diretamente à controvérsia.

Assim, ainda que os débitos tenham como beneficiária a empresa Eletronicmaster, restou evidenciado que o Banco permitiu a realização dos descontos sem a devida autorização do titular da conta, configurando falha na prestação do serviço, impondo-se a responsabilidade objetiva nos termos da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça.

Passo ao mérito.

A relação é de consumo, por expressa previsão do art. 3, § 2º da Lei 8.078/90 Código de Defesa do Consumidor e Súmula 297 do C. Superior Tribunal de Justiça.

Cuida-se de ação de indenização por danos materiais e morais decorrentes de débitos supostamente indevidos realizados na conta corrente da parte autora, os quais afirma desconhecer.

Segundo consta, a demandante é titular da conta corrente nº 45.056-1, vinculada à agência 1628, localizada em São Paulo/SP, e ao consultar seu extrato bancário em 08/05/2023, constatou três lançamentos de débito não reconhecidos, realizados em 05/05/2023, nos valores de R\$ 2.000,00, R\$ 400,00 e R\$ 550,00, totalizando R\$ 2.950,00 (fl. 14).

Afirma que, diante da situação, procurou de imediato a gerência da instituição financeira, relatando os fatos. Foi orientada a registrar boletim de ocorrência, o que efetivamente fez (BO eletrônico nº GC9812-1/2023 – fls. 18/19). Contudo, segundo a autora, o banco recusou-se a estornar os valores, mantendo os débitos em sua conta.

Ressalta que os recursos subtraídos se referiam ao pagamento de férias, verba destinada à sua subsistência durante o período, o que agravou a situação vivenciada (fls. 16/17).

Em contestação, a instituição financeira alegou ausência de responsabilidade, sustentando que os lançamentos questionados

decorreram de transações realizadas diretamente pela empresa beneficiária, não havendo qualquer ilicitude ou falha na prestação dos serviços. Assegura que eventuais descontos ocorreram mediante utilização regular do cartão da própria correntista, afastando, assim, qualquer obrigação de ressarcimento.

Na réplica, a autora impugnou as alegações defensivas, sustentando que não reconhece os lançamentos em questão, tampouco possui histórico de transações semelhantes. Ressalta, ainda, que o banco não apresentou qualquer elemento probatório apto a demonstrar a origem dos débitos, tampouco comprovou que as operações foram efetivamente autorizadas pela titular da conta, o que evidencia falha no dever de segurança e de vigilância da instituição.

Proferida sentença, o juízo *a quo* reconheceu a indevida realização dos lançamentos bancários, determinando a restituição integral dos valores debitados, bem como fixou indenização por danos morais em favor da autora, diante da falha na prestação do serviço.

A controvérsia recursal restringe-se à análise da responsabilidade do banco pelos descontos, à restituição em dobro dos valores debitados, à caracterização do dano moral e à adequação do *quantum* indenizatório.

Diante da impugnação à existência da relação contratual, incumbia à ré o ônus de demonstrar a legitimidade da cobrança, nos termos do art. 373, II, do CPC, do qual não se desincumbiu.

A instituição financeira limitou-se a afirmar, de forma genérica, que os lançamentos decorreram de transações realizadas com cartão de débito, sem, no entanto, apresentar qualquer documento comprobatório da efetiva contratação dos serviços, tampouco de que os débitos foram autorizados pela titular da conta. Não trouxe, por exemplo, comprovante de adesão contratual, de utilização de senha pessoal ou qualquer outro elemento que atestasse a participação da autora nas transações impugnadas.

Os únicos documentos constantes são os extratos bancários juntados pela autora (fls. 14/15), nos quais constam três lançamentos no dia 05/05/2023, sob a rubrica “eletronicamaster 00901 visa eléctron”, totalizando R\$ 2.950,00. Tais lançamentos, no entanto, não permitem aferir a origem dos débitos nem demonstram vinculação com uso regular do cartão de débito emitido à autora, uma vez que sequer há coincidência entre o número do cartão e os registros indicados (fls. 12/13 e 14/15).

Ressalte-se, ainda, que a autora, tão logo percebeu os

descontos, procurou imediatamente a instituição financeira e comunicou o ocorrido, além de registrar boletim de ocorrência (fls. 18/19), circunstâncias que não foram impugnadas de forma específica pela ré, o que atrai a incidência do art. 341 do CPC quanto à presunção de veracidade dos fatos alegados.

Nesse cenário, evidencia-se falha na prestação do serviço. Cabia à instituição financeira adotar medidas preventivas e de segurança, sobretudo diante da realização de transações atípicas ou incompatíveis com o perfil de consumo da cliente. Não se demonstrando qualquer diligência nesse sentido, resta configurada a omissão do banco, que permitiu a concretização de débitos indevidos em conta corrente sob sua administração.

Como bem apontado pelo juízo de primeiro grau: (fls. 82/83)

“Nesse cenário, não há como presumir a má-fé da consumidora perante a instituição financeira, na medida em que narrou, tão logo soube, o ocorrido às autoridades públicas. Ademais, mesmo pela distribuição legal do ônus da prova, nos termos do artigo 373, incisos I e II, do Código de Processo Civil, seria impossível à autora provar fato negativo, isto é, que não teria realizado as operações contestadas.

Em tal contexto fático-normativo, era imprescindível que a parte ré comprovasse suas alegações no sentido de que, de fato, a parte requerente teria consentido com os pagamentos apontados na inicial, que constam ser em favor de instituição financeira, inclusive com identificação de bandeira de cartão de crédito.

Contudo, o requerido não trouxe aos autos nenhum elemento nesse sentido, isto é, comprovando a efetiva contratação passível de ensejar os descontos realizados em prol de EletronicaMaster (fls. 14).

A simples afirmação de realização de negócio jurídico entre a autora e terceiros, sem qualquer prova, não possui conjectura suficiente para tornar legítimos os pagamentos, tornando-se estes indevidos.”

Conforme dispõe o art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, o fornecedor responde, objetivamente, pelos danos causados em razão de defeitos na prestação de serviços, independentemente de culpa. A responsabilidade decorre do risco da atividade e encontra respaldo na Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça, ao estabelecer que: *“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes*

e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.”

Ademais, nos termos dos artigos 7º, parágrafo único, e 25, §1º, do CDC, todos os integrantes da cadeia de consumo respondem solidariamente pelos danos causados ao consumidor, sendo irrelevante a alegação de que os valores foram direcionados a terceiro.

Nesse sentido:

“APELAÇÃO DA AUTORA - INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA CUMULADA COM DEVOLUÇÃO DE VALORES E PRETENSÃO INDENIZATÓRIA – Autora impugna desconto em sua conta mantida junto ao corréu Bradesco, em favor da corré Binclub - Réus que não apresentam qualquer instrumento contratual apto a demonstrar a adesão a algum negócio jurídico – Inexistência da relação jurídica bem declarada na origem – Princípio tantum devoltum quantum appellatum - Insurgência recursal que se limita ao reconhecimento da responsabilidade do corréu Bradesco, bem como a ocorrência de danos morais - Instituição financeira que é responsável por gerenciar o ativo financeiro de titularidade da autora e, por conseguinte, responde por eventuais prejuízos na prestação desse serviço – Abalo moral inexistente - Valor módico da parcela cobrada (R\$ 61,90), inábil a gerar ofensa aos direitos da personalidade da autora –
– RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO, reconhecendo-se a corresponsabilidade do corréu Bradesco à repetição do indébito.” (TJSP; Apelação Cível 1000802-71.2023.8.26.0067; Relator (a): M.A. Barbosa de Freitas; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2); Foro de Borborema - Vara Única; Data do Julgamento: 13/12/2024; Data de Registro: 13/12/2024). Grifei.

Diante desse contexto, restando caracterizada a falha na prestação do serviço e não comprovada a regularidade das transações impugnadas, é de rigor a manutenção da sentença que reconheceu os descontos como indevidos, determinando sua restituição.

Quanto a devolução dobrada, percebe-se que não

houve requerimento nesse sentido (fls. 01/08), tampouco foi determinado na sentença (fls. 84/85).

Com relação à dano moral, é cediço que o reconhecimento à compensação por dano imaterial exige a comprovação da prática de uma conduta antijurídica, que abrange comportamento contrário ao direito, além da existência de um dano, tomada a expressão no sentido de lesão a um bem jurídico, seja ele de ordem material ou imaterial, e em terceiro lugar, o estabelecimento de um nexo de causalidade entre ambos, de maneira a precisar-se que o dano decorre de tal conduta.

Assim, para que haja o reconhecimento de dano moral, é imprescindível que a conduta praticada tenha gerado efetiva lesão a bem jurídico personalíssimo, como a honra, dignidade ou imagem.

No caso, ainda que o Banco negue ter cometido qualquer ato ilícito, revelou-se comprovada sua falha na prestação de serviços ao promover descontos indevidos na conta da autora, devendo responder pelos prejuízos daí advindos.

Tal situação não pode ser considerada mero aborrecimento. A efetivação de descontos indevidos, por si só, configura verdadeira afronta aos seus direitos da personalidade, pois o privou de valores que serviriam à manutenção de suas despesas. Assim, acertada a sentença no que diz respeito ao reconhecimento do dano moral.

No que se refere ao *quantum* indenizatório, é oportuno ressaltar que a reparação por dano moral tem por finalidade não apenas proporcionar à vítima uma compensação justa, mas também desestimular a reincidência da conduta ilícita. Para tanto, a fixação do montante indenizatório deve observar os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, levando em consideração a gravidade do ato, a extensão do dano e suas consequências.

Nesse cenário, ainda que a autora sustente que o valor arbitrado não atenda integralmente aos fins compensatórios e punitivos da indenização, pleiteando sua majoração, verifica-se que a quantia de R\$ 5.000,00 é suficiente e adequada para reparar o dano sofrido, sem representar enriquecimento sem causa.

Seguem julgados:

“Apelações – Ação de obrigação de fazer c/c pagamento de quantia certa – Cobrança em conta corrente de tarifa denominada “BINCLUB SERVIÇOS DE ADMINISTRAÇÃO”, desconhecida pela parte

autora – Sentença de parcial procedência – Apelo da instituição financeira corré e da parte autora. Preliminar de ilegitimidade passiva da instituição financeira – Rejeitada. Cobrança de tarifa "Binclub Serviços de Administração" em conta corrente da autora – Abusividade reconhecida – Requeridos que não apresentaram qualquer documento relativo contratação – Relação jurídica não comprovada – Descontos indevidos realizados na conta corrente da parte autora – Declaração de inexistência da relação jurídica corretamente decretada. Repetição do indébito – Aplicação da tese do STJ no EREsp nº 1.413.542/RS, no sentido de que a repetição em dobro, prevista no parágrafo único do art. 42 do CDC, é cabível quando a cobrança indevida consubstanciar conduta contrária à boa-fé objetiva – Autora que faz jus à repetição na forma simples dos descontos realizados até 30/03/2021 e na forma dobrada após esta data, respeitando-se a modulação dos efeitos da decisão pela C. Corte Superior. Dano moral caracterizado na espécie – Hipótese narrada que não se qualifica como dano "in re ipsa", mas envolve situação que ultrapassa o limite do mero dissabor, eis que realizado desconto em conta corrente sem base documental alguma, inclusive autorizado pela instituição financeira, também sem apresentação de qualquer autorização da consumidora – Verba fixada em R\$ 5.000,00, em atenção aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade – Sentença reformada. Sucumbência exclusiva e responsabilidade solidária das requeridas – Honorários advocatícios majorados. Apelação da corré improvida; apelo da autora parcialmente provido.” (TJSP; Apelação Cível 1000009-87.2024.8.26.0103; Relator (a): Afonso Celso da Silva; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro de Caconde - Vara Única; Data do Julgamento: 23/01/2025; Data de Registro: 23/01/2025)

“APELAÇÃO. Ação declaratória c/c pedido indenizatório. Contrato de seguro. SENTENÇA de procedência. APELAÇÃO manejada pela requerida Banco Bradesco S.A. EXAME: alegação da autora de que não contratou o seguro com a ré seguradora, a qual efetuou descontos sob o pretexto de cobrança autorizada contratualmente. Relação de consumo. Reconhecimento. Inteligência dos arts. 2º, 3º e 17, do

CDC. Rés que não se desincumbiram do ônus de provar, conforme o art. 373, II, do CPC, a contratação do seguro e a autorização para os descontos automáticos. Indébito que deve ser devolvido nos termos da r. sentença. Dano moral mantido. Descontos indevidos em conta bancária que impediram a autora de usufruir da integralidade do benefício previdenciário. Aborrecimento que supera o mero dissabor cotidiano. Indenização por dano moral mantida, no valor de R\$ 5.000,00, que é compatível com as circunstâncias específicas do caso concreto, sem aviltar o sofrimento da parte nem implicar enriquecimento sem causa, servindo, outrossim, para desestimular a reiteração da conduta das requeridas. Honorários sucumbenciais majorados, "ex vi" do art. 85, §§8º e 11, do CPC. RECURSO DESPROVIDO". (TJSP; Apelação Cível 1000519-25.2024.8.26.0128; Relator (a): Celina Dietrich Trigueiros; Órgão Julgador: 27ª Câmara de Direito Privado; Foro de Cardoso - Vara Única; Data do Julgamento: 30/09/2024; Data de Registro: 30/09/2024)

“APELAÇÃO – Ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. danos materiais e morais – Débitos na conta bancária da autora, na qual é creditado seu benefício previdenciário – Legitimidade passiva da instituição financeira que promoveu os débitos – Pertinência subjetiva com os fatos alegados – Inexistência de prova da contratação do seguro ensejador das cobranças – Ônus que era da parte ré – Responsabilidade solidária de todos os envolvidos – Inteligência do artigo 7º, parágrafo único, do CDC – Restituição em dobro mantida – Precedente do STJ - Danos morais caracterizados – Indenização arbitrada em R\$ 5.000,00 – Patamar adotado por esta Câmara em casos análogos -Recurso da autora provido em parte, e do corréu não provido”. (TJSP; Apelação Cível 1004296-85.2023.8.26.0505; Relator (a): Mônica Rodrigues Dias de Carvalho; Órgão Julgador: 8ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ribeirão Pires - 3ª Vara; Data do Julgamento: 30/09/2024; Data de Registro: 30/09/2024)

A indenização deverá ser corrigida monetariamente a partir da data do arbitramento, conforme preceitua a Súmula 362 do Superior Tribunal de Justiça. E quanto aos juros de mora, incidem eles a partir da data do evento danoso, uma vez que se cuida de responsabilidade de natureza extracontratual, nos termos da Súmula 54 do STJ.

Nos termos da Lei 14.905/24, a correção monetária será calculada pela variação do IPCA (amplo) e os juros moratórios pela Taxa Selic descontada a variação do IPCA, desconsiderando-se eventuais juros negativos.

Assim, no caso da condenação por danos morais, a partir do arbitramento, deverá incidir apenas a Taxa Selic, que já abrange correção monetária e juros de mora. E a partir do primeiro desconto até o arbitramento, deverá incidir a Taxa Selic descontada a variação do IPCA, pois incidentes apenas os juros de mora.

Conclui-se, portanto, que tanto o inconformismo da autora quanto do réu não merece acolhimento, permanecendo inalterada a sentença recorrida.

Cabível a majoração dos honorários de sucumbência devidos, na forma do art. 85, §11º, do CPC, em razão do trabalho adicional realizado em grau recursal para 15% sobre o mesmo referencial atribuído na sentença.

Considera-se prequestionada toda matéria infraconstitucional e constitucional declarada, observando o sólido entendimento do E. Superior Tribunal de Justiça de que “*é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida*” (EDcl no RMS nº 18.205/SP, Relator Ministro Felix Fischer, j. 18.04.2006).

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** a ambos os recursos, nos termos da fundamentação supra.

GILBERTO FRANCESCHINI
RELATOR