



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000281158

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1018948-42.2022.8.26.0344, da Comarca de Marília, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelada HELLEN HELAINE CHAVES.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 13ª 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 SIMÕES DE ALMEIDA (Presidente sem voto), ANA DE LOURDES COUTINHO SILVA DA FONSECA E FRANCISCO GIAQUINTO.

São Paulo, 25 de março de 2025.

MÁRCIO TEIXEIRA LARANJO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APEL. Nº: 1018948-42.2022.8.26.0344

APTE.: BANCO BRADESCO S/A

APDO.: HELLEN HELAINE CHAVES

COMARCA: MARÍLIA

JUIZ(A): VALDECIR MENDES DE OLIVEIRA

VOTO Nº: 7224

EMENTA: DIREITO CIVIL. APELAÇÃO.
RESPONSABILIDADE CIVIL. PARCIAL
PROVIMENTO.

I. Caso em Exame

Apelação interposta pelo banco réu contra sentença que o condenou a abster-se de cobrar juros e encargos indevidos, restituir valores e indenizar por danos morais, em razão de operações bancárias não autorizadas realizadas via internet banking.

II. Questão em Discussão

A questão em discussão consiste em (i) a ilegitimidade passiva do banco réu; (ii) a regularidade das operações bancárias impugnadas; (iii) a responsabilidade civil do banco réu; (iv) a incidência de correção monetária na condenação indenizatória material; (v) a existência de danos morais e sua quantificação; (vi) a adequação dos honorários advocatícios.

III. Razões de Decidir

Afastada a alegação de ilegitimidade passiva, pois a legitimidade processual é aferida in status assertionis, conforme a fundamentação fática e jurídica da petição inicial.

No mérito, a responsabilidade do banco réu é objetiva, nos termos do art. 14 do CDC, não se desincumbindo do ônus de provar a regularidade das operações. Constatada a falha na prestação de serviços, é devida a reparação material e moral. A correção monetária incide a partir do ajuizamento da ação, conforme determinado pelo juízo de origem.

Redução do valor da indenização por danos morais para R\$ 5.000,00, considerando critérios de razoabilidade e proporcionalidade.

Minoração dos honorários advocatícios para 10% do valor da condenação, em consonância com o art. 85, §2º, do CPC.

IV. Dispositivo e Tese

Recurso provido em parte para reduzir o valor da indenização por danos morais e os honorários advocatícios.

Tese de julgamento: 1. A responsabilidade objetiva do banco em casos de operações não autorizadas. 2. A redução de indenização por danos morais deve observar critérios de razoabilidade e proporcionalidade.

Legislação Citada: Código de Defesa do Consumidor, art. 14. Código de Processo Civil, art. 85, §2º.

Jurisprudência Citada: TJSP, Apelação Cível 1022977-97.2021.8.26.0562, Rel. Francisco Giaquinto, 13ª Câmara de Direito Privado, j. 10/05/2024. TJSP, Apelação Cível 1027626-31.2023.8.26.0564, Rel. Francisco Giaquinto, 13ª Câmara de Direito Privado, j. 14/06/2024.

Vistos.

Trata-se de apelação contra sentença de fls. 343/348, que julgou procedente o pedido da ação para condenar “o Banco-réu a se abster de fazer cobranças de juros e encargos na conta corrente da Requerente (cf. fls. 19), inexistindo o débito de encargos no valor de R\$-1.132,72 conforme fls. 04, ficando definitiva a decisão liminar de fls. 52 com observância do v. acórdão de fls. 295/301, e ainda condeno o referido Réu a pagar em restituição o valor de R\$-10.518,65 conforme fls. 02, 51 e 247, agora com juros e correção monetária a partir do ajuizamento da ação (CPC, art. 8º), mais a indenização por danos morais de R\$-6.000,00 com juros a partir da citação e correção monetária a partir da presente sentença, observando-se as Súmulas 326 e 362 do STJ e os arts. 8º e 322, § 2º do Código de Processo Civil. Também pagará o Réu as custas processuais e os honorários advocatícios de 15% do valor total e atualizado da condenação. PIC. Marília, 22 de novembro de 2024.”.

Recurso do réu (fls. 351/369), no qual sustenta, preliminarmente, a sua ilegitimidade passiva. No mérito, defende a regularidade da contratação de empréstimo consignado e das transações realizadas. Afasta a sua responsabilidade civil diante dos prejuízos alegados. Defende a incidência da correção monetária a partir da citação. Impugna os alegados danos morais e discorre acerca dos critérios de prudência e razoabilidade. Subsidiariamente, pugna pelo

reconhecimento da culpa concorrente. Defende a minoração dos honorários advocatícios fixados.

Em resposta, a autora defende a manutenção da sentença.

É o relatório.

Em juízo de admissibilidade, verifica-se que o recurso é tempestivo e foi regularmente processado e preparado (fls. 351/369 e 377/378), com resposta (fls. 382/384).

Por primeiro, afasto a alegação de ilegitimidade passiva suscitada pela instituição ré.

A legitimidade processual deve ser aferida “[...] *in status assertionis*, isto é, à vista das afirmações do demandante, sem tomar em conta as provas produzidas no processo [...]” (MARINONI, Luiz Guilherme et al. Código de Processo Civil Comentado, 9ª ed., São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2023, p. 608).

É dizer, pelo princípio da asserção, as condições da ação devem ser analisadas em abstrato, ou seja, de acordo com a fundamentação fática e jurídica exposta na petição inicial, donde se extrai, no caso em testilha, a legitimidade da apelante, visto que a apelada impõe claramente ao apelante a responsabilidade pelos danos que suportou, tendo em vista que as operações financeiras impugnadas foram realizadas por meio dos serviços de *internet banking* do Banco Bradesco.

No mérito, o recurso merece parcial provimento.

Cuida-se de ação indenizatória material e moral, na qual alega a parte autora ter sido vítima de estelionato perpetrado por terceiro, que efetuou operações bancárias em seu nome, em valores que fogem ao seu perfil de consumo.

Conforme a narrativa exordial, o acesso à conta de titularidade da autora foi bloqueado, em 14.09.2022, sob a alegação de que foram realizadas diversas operações suspeitas, mediante *pix* a terceiros desconhecidos, conforme se extrai a fls. 39:

R\$ 499,69 - “Antonio Carlos Felix” - 11.09.2022;
R\$ 999,85 - “Antonio Carlos Felix” - 11.09.2022;
R\$ 499,65 - “Antonio Carlos Felix” - 11.09.2022;
R\$ 2.999,97 - “Jose Anacleto da Silv” - 12.09.2022;
R\$ 2.999,96 - “Thaina Cavalcante da” - 11.09.2022;
R\$ 19,92 - “Rodrigo Queiroz de ol” - 10.09.2022;
R\$ 299,97 - “Luis Carlos da Silva” - 10.09.2022;
R\$ 99,87 - “Luis Carlos da Silva” - 10.09.2022;
R\$ 499,98 - “Luis Carlos da Silva” - 10.09.2022;
R\$ 499,98 - “Luis Carlos da Silva” - 10.09.2022;
R\$ 499,99 - “Rodrigo Queiroz de ol” - 10.09.2022;
R\$ 499,97 - “Luis Carlos da Silva” - 10.09.2022;
R\$ 99,80 - “Joao Vitor Nascimento” - 10.09.2022.

Alega que contatou preposto da instituição ré, registrou boletim de ocorrência e reclamação *online*, mas que todas tentativas de resolução extrajudicial foram infrutíferas (fls. 27/37; 43/49; 51). Ademais, narra que foi estornado somente o valor de R\$ 154,57 e que foram cobrados encargos pela utilização do limite de crédito e IOF, equivalente a R\$ 1.132,72 (fls. 50).

Diante disso, pugna pela restituição dos valores e a reparação indenizatória moral

Em resposta, a instituição financeira sustenta a regularidade das operações financeiras e afasta a sua responsabilidade civil.

O pedido autoral foi julgado procedente.

Assim, insurge-se a instituição ré, com vistas à reforma da sentença, para que os pedidos sejam julgados improcedentes.

Pois bem.

A relação contratual em testilha é de consumo, de modo que a responsabilidade do banco réu independe da prova de culpa, nos termos do art. 14, *caput*, do Código de Defesa do Consumidor. O § 3º do mesmo artigo dispõe sobre as excludentes de responsabilização, quais sejam, a inexistência do defeito ou a culpa exclusiva da vítima ou de terceiro.

Extrai-se da narração dos fatos contidos na petição inicial que a autora foi vítima de estelionato, por meio dos serviços de *internet banking* do banco réu, com a realização de treze *pix* não autorizados, no valor total de R\$ 10.518,65, em favor de terceiros desconhecidos (fls. 38/42). Observa-se, ademais, a cobrança de encargos à autora, diante da utilização do limite de crédito (fls. 50).

Impugnada a regularidade das operações bancárias, caberia à instituição ré demonstrar que os *pix* teriam sido realizados pela própria autora, mediante uso de senha pessoal e intransferível e *iToken*.

Ocorre que, a despeito das alegações do réu acerca da regularidade das operações, tais fatos não foram demonstrados pela instituição financeira, que se limitou a acostar *prints* de telas sistêmicas (fls. 138/179), incapazes, por si só, de atestar a regularidade das transações bancárias, mesmo porque produzidos unilateralmente pelo réu.

No mais, é certo que cabe às instituições financeiras monitorar as operações efetuadas pelos titulares de contas correntes e, no caso de suspeita de fraude, efetuar o bloqueio, o que incontroversamente foi realizado em um primeiro momento, de modo que inegavelmente as operações impugnadas fugiam aos padrões da autora.

Assim, a instituição ré não se desincumbiu de seu ônus probatório, de modo que, constatada a falha na prestação de serviços, por se tratar de fortuito interno, isto é, que integra o risco da atividade do fornecedor, é patente a responsabilização civil da instituição financeira, conforme pacificado pela Súmula 479 do E. STJ.

Descumprido o dever de segurança, não há que se cogitar a culpa exclusiva da vítima ou culpa concorrente, bem como de fortuito externo, devendo o réu ser responsabilizado objetivamente por não fornecer a segurança esperada.

Assim, era mesmo inescapável a invalidação das operações controvertidas e, por conseguinte, reconhecimento do dever reparatório material, no valor de R\$-10.518,65, e a exclusão dos encargos.

Neste sentido, o precedente desta C. 13ª Câmara:

*“Declaratória com pedidos de danos materiais e morais – Transações bancárias não reconhecidas pelo autor (transferências PIX de substanciais valores para contas de desconhecidos, deixando a conta corrente com expressivo saldo negativo e com a indevida utilização do cheque especial, além da contratação e habilitação fraudulenta de 2 cartões de crédito e empréstimo pessoal em nome do autor) - Sentença de parcial procedência - Recurso exclusivo do Banco réu - Aplicação do CDC - Responsabilidade objetiva do réu – Súmula 479 do STJ – Aplicação da teoria do risco do negócio – Matéria pacificada no julgamento do REsp 1.199.782/PR, com base no art. 543-C do CPC/73 – **Banco réu não se desincumbiu do ônus de comprovar a regularidade das transações bancárias negadas, ônus da prova que era seu, e a inviolabilidade de seu sistema para coibir a consumação das transações bancárias impugnadas, em curto período (transferências PIX de substanciais valores para contas de desconhecidos, deixando a conta corrente com expressivo saldo negativo, inclusive com utilização do cheque especial, além da contratação e habilitação fraudulenta de 2 cartões de crédito e***

empréstimo pessoal em nome do autor), em valores incompatíveis com o padrão de consumo e perfil do autor (art. 6º, VIII, do CDC) - Danos materiais comprovados – Restituição dos valores das transações ilícitas impugnadas – Danos morais evidenciados - Damnum in re ipsa – Indenização arbitrada em consonância com os critérios da razoabilidade e proporcionalidade, segundo a extensão do dano (art. 944 do CC) – Recurso negado. Verba honorária - Redução - Descabimento – Honorários advocatícios de sucumbência fixados na sentença apelada em valor aproximado a 10% do proveito econômico obtido na ação, de R\$3.900,00, em consonância com as diretrizes do art. 85, 2º, do CPC, não comportando modificação – Recurso negado. Recurso negado” (TJSP; Apelação Cível 1022977-97.2021.8.26.0562; Relator (a): Francisco Giaquinto; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santos - 10ª Vara Cível; Data do Julgamento: 10/05/2024; Data de Registro: 10/05/2024; Grifo nosso).

A correção monetária incide a partir do ajuizamento da ação, conforme determinado pelo juízo de origem.

É cabível, ainda, a condenação indenizatória moral.

O dano moral “*é resultado de lesão aos direitos da personalidade, isto é, à honra, à imagem, à integridade física, ao nome, à liberdade de pensamento, entre outros*” (Cf. REsp 669.914/DF, julgado em 25/03/2014).

No presente caso, identifica-se a caracterização de danos imateriais suportados pela parte autora em decorrência do fato aqui tratado, que supera o mero aborrecimento.

Com efeito, a autor foi vítima de terceiros fraudadores que, utilizando-se do sistema de *internet banking* da instituição ré, realizaram transações bancárias em sua conta corrente, que privaram a requerente de parte de seus recursos e sem receber a devida assistência da instituição bancária, que não solucionou a situação por via extrajudicial.

Evidencia-se, portanto, os danos morais *in re ipsa* pela ocorrência do próprio fato ilícito. No tom:

“Ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c restituição em dobro e indenização por dano moral – Transação bancária não reconhecida, com transferência de valor (PIX) para conta em nome de fraudador – Sentença de parcial procedência – Aplicação do CDC – Responsabilidade objetiva do Banco réu – Súmula 479 do STJ – Aplicação da teoria do risco do negócio – Matéria pacificada no julgamento do REsp 1.199.782/PR, com base no art. 543-C do CPC/73 – Réu não se desincumbiu do ônus de comprovar a regularidade da transação bancária, ônus da prova que era seu e a inviolabilidade de seu sistema para coibir a consumação da transação eletrônica impugnada (transferência de valor via PIX para conta em nome de terceiro desconhecido do autor) (art. 6º, VIII, do CDC) – Danos materiais comprovados – Restituição do valor da transação ilícita impugnada – Danos morais evidenciados – Damnum in re ipsa – Indenização arbitrada em consonância com os critérios da razoabilidade e proporcionalidade, segundo a extensão do dano (art. 944 do CC) – Recurso negado” (TJSP; Apelação Cível 1027626-31.2023.8.26.0564; Relator (a): Francisco Giaquinto; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de São Bernardo do Campo - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 14/06/2024; Data de Registro: 14/06/2024).

Quanto à fixação do dano moral, o montante arbitrado não pode ser inexpressivo ou caracterizado como donativo, nem ser motivo de enriquecimento abrupto e exagerado, como premiação em sorteio, e deve possuir poder repressivo, inibidor e, por outro, formador de cultura ética mais elevada.

Com isto, tendo em vista as circunstâncias do fato, a condição financeira das partes, a gravidade objetiva do dano e a extensão do seu efeito lesivo, aliados à necessidade de se fixar uma indenização que não constitua enriquecimento sem causa da autora, mas que corresponda ao desestímulo de novos atos lesivos desta natureza, considerando-se, ainda, os critérios de prudência e razoabilidade e o poder repressivo e formador, o valor da indenização deve ser

reduzido para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), critério usualmente utilizado por esta C. Câmara.

No mais, respeitado o entendimento propalado pelo magistrado de origem, o pedido de minoração dos honorários advocatícios merece ser acolhido.

O Código de Processo Civil estabelece que os honorários advocatícios serão fixados em observância ao grau de zelo do profissional, o lugar da prestação do serviço, a natureza e a importância da causa, o trabalho realizado pelo patrono e o tempo dispendido (artigo 85, §2º, incisos).

Pois bem, analisando os critérios previstos e, por se tratar de processo com características ordinárias, envolvendo tema repetitivo e sem maior complexidade, entendo que os honorários advocatícios devem ser reduzidos para 10% do valor da condenação, quantia suficiente para remunerar os patronos pelo labor exercido e está em consonância ao disposto no artigo 85, §2º, do Código de Processo Civil.

Por fim, deixo de analisar a existência de suposto contrato de empréstimo, suscitado pelo banco réu em suas razões recursais, porquanto não tenha a parte autora impugnado a existência de qualquer mútuo.

Ante o exposto, pelo meu voto, **DOU PROVIMENTO EM PARTE** para minorar o *quantum* indenizatório moral e reduzir o percentual fixado a título de verba honorária, nos termos delineados.

Consideram-se prequestionadas as matérias alegadas pelas partes, para fins de interposição de recursos perante os Tribunais Superiores.

MÁRCIO TEIXEIRA LARANJO

Relator