



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000282204

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003233-44.2024.8.26.0358, da Comarca de Mirassol, em que é apelante/apelado JOSÉ AMÉRICO GOMES (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 IV (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Deram provimento ao recurso do autor e negaram provimento ao recurso do réu. V. U., de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores AFONSO BRÁZ (Presidente sem voto), ROSANA SANTISO E PAULO SERGIO MANGERONA.

São Paulo, 25 de março de 2025.

DOMINGOS DE SIQUEIRA FRASCINO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1003233-44.2024.8.26.0358

Apelante/Apelado: José Américo Gomes

Apelado/Apelante: Banco Bradesco S/A

Comarca: Mirassol

Voto nº 7661

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. TRANSAÇÕES BANCÁRIAS FRAUDULENTAS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. INEXISTÊNCIA DE CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR. DANO MORAL CONFIGURADO. RECURSO DO AUTOR PROVIDO. RECURSO DO RÉU NÃO PROVIDO.

I. CASO EM EXAME: Apelações interpostas contra sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos iniciais para declarar a nulidade de transações bancárias fraudulentas, incluindo um empréstimo não contratado pelo autor, e condenar a instituição financeira à restituição dos valores descontados indevidamente. O autor busca a reforma parcial da decisão, para com isto reconhecer o dano moral. O réu quer a reforma integral do julgado, a apontar ter havido culpa exclusiva do consumidor. **II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO:** (i) definir se a instituição financeira deve ser responsabilizada pela falha na segurança que permitiu a realização de transações fraudulentas; e (ii) estabelecer se há dano moral indenizável diante da necessidade de o consumidor acionar o Poder Judiciário para solucionar a controvérsia. **III. RAZÕES DE DECIDIR:** (i) A instituição financeira responde objetivamente pelos danos causados por falha na prestação do serviço, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor (CDC), sendo irrelevante a existência de culpa. (ii) O banco não comprovou a regularidade de seu sistema de segurança, nem adotou medidas adequadas para prevenir ou impedir a fraude, especialmente diante da movimentação atípica realizada na conta do autor, o que caracteriza falha na prestação do serviço. (iii) O argumento da instituição financeira de que houve culpa exclusiva do consumidor não prospera, pois o risco inerente à atividade bancária impõe o dever de segurança às instituições financeiras, conforme entendimento consolidado pelo Superior Tribunal de Justiça (Súmula 297 do STJ). (iv) A Resolução BCB nº 01/2020 impõe o dever de bloqueio preventivo de transações suspeitas e a rejeição de ordens de pagamento quando houver fundada suspeita de fraude, obrigações que não foram observadas pelo banco no caso concreto. (v) O dano

moral é configurado pelo desvio produtivo do consumidor, que foi compelido a buscar o Judiciário após tentativa infrutífera de resolução extrajudicial, caracterizando afronta ao artigo 6º, inciso VI, do CDC. **(vi)** O valor de R\$ 5.000,00 é fixado a título de indenização por dano moral, em consonância com precedentes da Turma IV do Núcleo de Justiça 4.0. **IV. DISPOSITIVO:** Recurso do autor provido. Recurso do réu não provido.

Vistos.

As partes apelam da r. sentença (fls. 120/129), cujo relatório se adota, a qual possui o seguinte dispositivo: “JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos formulados na inicial para: a) declarar a nulidade das transações bancárias descritas na inicial, inclusive o empréstimo fraudulento; e b) condenar o réu a restituir o valor indevidamente descontado de forma simples, com correção monetária pelos índices constantes na Tabela Prática do Egrégio Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo desde o pagamento, e com juros de mora de 1% (um por cento) desde a citação (art. 240, CPC), ambos incidentes até 27/08/2024, sendo que, após essa data, o valor será atualizado pelo IPCA e incidirão juros de mora pela taxa SELIC, deduzido o IPCA, na forma da Lei 14.905/2024, até o efetivo pagamento. Por conseguinte, JULGO EXTINTO o processo, com resolução do mérito, nos termos do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil. Em consequência da mínima sucumbência da parte autora, deverá a parte requerida arcar com a taxa judiciária, as despesas processuais, com incidência mensal de juros legais, além de correção monetária de acordo com a tabela prática do Egrégio Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, a partir de cada desembolso. Também condeno a parte requerida a pagar honorários advocatícios, que fixo em R\$800,00 ou 10% da condenação, o que for maior, nos termos do artigo 85, §2º do Código de Processo Civil. Ressalvados os benefícios da justiça gratuita que se aplicam no caso concreto apenas para a parte autora.”

O autor deseja a reforma parcial da r. sentença, para ser reconhecido o pedido de reparação por dano moral (fls. 132/149).

O réu deseja a reforma integral da r. sentença, para serem julgados improcedentes os pedidos autorais, a sustentar a ausência de qualquer responsabilidade de sua parte, pois entende ter havido a culpa exclusiva do consumidor (fls. 152/157).

O autor deixou de recolher preparo, por ser beneficiário da gratuidade de justiça (fls. 42); o réu o recolheu às fls. 158/159.

O autor apresentou contrarrazões no prazo legal, resistindo ao pedido recursal do réu (fls. 167/182).

É o relatório.

O recurso do autor comporta provimento, não merecendo a mesma sorte o recurso do réu.

Colhe-se do boletim de ocorrência às fls. 25/26 que, no dia 25.04.24, o autor recebeu ligação na qual o interlocutor, apresentando-se como funcionário da instituição financeira, informou que a conta do autor foi invadida. Após isso, inúmeras transações bancárias fraudulentas foram realizadas, vale dizer, a transferência de R\$ 4.330,00, via PIX, e a contratação de um empréstimo, no valor de R\$ 1.000,00.

nº 297 do C. STJ, o relato verossímil da consumidora que aponta para falha de segurança na prestação dos serviços bancários faz com que a instituição financeira tenha de refutá-lo, ou seja, demonstrar a regularidade de seu sistema de segurança no caso em questão, nos termos do artigo 6º, inciso VIII, do CDC.

A instituição financeira diz que o caso dos autos retrata culpa exclusiva do consumidor, pois as transações bancárias só podem ser efetivadas mediante digitação de chave de segurança.

Referida tese, contudo, não pode ser acolhida. Isso porque as instituições financeiras devem dispor de rigoroso aparato de segurança bancária, a propósito de evitar que danos decorrentes do risco de sua atividade sejam suportados pelo consumidor.

Este dever de segurança, para ser idealmente concretizado, deve ser considerado de forma ampla, envolvendo mesmo prestação preventiva, dado que a instituição financeira possui domínio absoluto sobre todas as transações ocorridas dentro do seu ambiente virtual.

Na hipótese, em poucos minutos, foram retirados da conta do autor mais de 4 mil reais via PIX, o que não guarda harmonia com o perfil de cliente exibido nos autos (fls. 27 e 61/64).

Tais circunstâncias deveriam motivar o acionamento dos mecanismos de segurança da instituição financeira, impondo, ainda que em caráter preventivo, a adoção de medidas para maior averiguação quanto à autenticidade das transações, tais como o bloqueio preventivo das transferências ou a utilização de outros meios aptos a impedir a consumação da fraude, o que não foi feito.

A situação exigia o bloqueio cautelar da transação, conforme dispõe o § 1º do artigo 39-B da Resolução BCB nº 01/2020, considerando os valores envolvidos e a quantidade de operações realizadas, circunstâncias incompatíveis com o perfil da correntista. Além disso, não se pode ignorar que a referida norma, em seu artigo 38, impõe ao provedor da conta transacional do usuário pagador, isto é, à instituição responsável pela ordem de pagamento, o dever de rejeitar transações quando houver fundada suspeita de fraude, obrigação essa que, assim como a prevista no artigo 39-B, § 1º, não foi observada.

Deste modo, evidencia-se o espaço para responsabilizar a ré pela fraude praticada sob a forma de PIX, nos termos descritos no artigo 32, inciso V, a Resolução BCB nº 01/2020, a confirmar a falha de segurança na prestação dos serviços bancários, nos termos do artigo 14 do CDC, para que a instituição financeira devolva os valores indevidamente retirados da conta do autor.

Depois, relativamente ao empréstimo, não houve qualquer prova de que foi o autor quem o contratou, bem como foi realizada no contexto e seguramente pelo mesmo criminoso, de modo que a fraude também deve ser considerada como sua causa existencial, ficando o autor dele livre, diante da declaração de nulidade, que ora se ratifica.

Embora por fundamento diverso do apontado, o dano moral também deve ser reconhecido, pois o autor demonstrou ter contatado a instituição financeira para resolução da questão pela via extrajudicial, recebendo singela e genérica negativa, tendo que trazer a questão ao Poder Judiciário.

A conduta do réu configura afronta a direito do consumidor, nos termos do artigo 6º, inciso VI, do CDC, ensejando a responsabilização por dano moral com fundamento no desvio produtivo do tempo útil do consumidor.

Neste sentido, a lição de Marcos Dessaune:

“Não lhe restando uma alternativa de ação melhor no momento, e tendo noção ou consciência de que ninguém pode realizar, simultaneamente, duas ou mais atividades de natureza incompatível ou fisicamente excludentes, o consumidor, impelido por seu estado de carência e por sua condição de vulnerabilidade, despende então uma parcela do seu tempo, adia ou suprime algumas de suas atividades planejadas ou desejadas, desvia as suas competências dessas atividades e, muitas vezes, assume deveres operacionais e custos materiais que não são seus. O consumidor comporta-se assim ora porque não há solução imediatamente ao alcance para o problema, ora para buscar a solução que no momento se apresenta possível, ora para evitar o prejuízo que poderá advir, ora para conseguir a reparação dos danos que o problema causou, conforme o caso. Essa série de condutas caracteriza o 'desvio dos recursos produtivos do consumidor' ou, resumidamente, o 'desvio produtivo do consumidor', que é o fato ou evento danoso que se consuma quando o consumidor, sentindo-se prejudicado, gasta o seu tempo vital – que é um recurso produtivo – e se desvia das suas atividades cotidianas – que geralmente são existenciais. Por sua vez, a esquiva abusiva do fornecedor de se responsabilizar pelo referido problema, que causa diretamente o evento de desvio produtivo do consumidor, evidencia a relação de causalidade existente entre a prática abusiva do fornecedor e o evento danoso dela resultante. Tal comportamento principal do consumidor – despende tempo vital e se desviar de atividades existenciais – viola os seus mais legítimos interesses e configura uma

renúncia antijurídica ao direito fundamental à vida, que é indisponível, bem como uma renúncia antijurídica ao direito fundamental à educação, ao trabalho, ao descanso, ao lazer, ao convívio social, aos cuidados pessoais ou ao consumo – enquanto expressão individual, social ou coletiva da liberdade de ação em geral –, dos quais ninguém poderia abdicar por força de circunstâncias que aviltem o princípio da dignidade humana, que apoia esses direitos. **(Teoria Aprofundada do Desvio Produtivo do Consumidor: Um Panorama in Direito em movimento, v. 1, Rio de Janeiro: EMERJ, 2003, pp. 22/24).** (destaques meus).

Em relação à extensão do dano moral, como bem sustenta Rui Stoco, em sua clássica obra de responsabilidade civil, *“a indenização da dor moral há que buscar duplo objetivo: condenar o agente causador do dano ao pagamento de certa importância em dinheiro, de modo a puni-lo, desestimulando-o da prática futura de atos semelhantes, e, com relação à vítima, compensá-la pela perda que se mostrar irreparável e pela dor e humilhação impostas, com uma importância mais ou menos aleatória. Evidentemente, não haverá de ser fonte de enriquecimento injustificado da vítima, nem poderá ser inexpressiva a ponto de não atingir o objetivo colimado, de retribuição do mal causado pela ofensa, com o mal da pena.”* (“Tratado de Responsabilidade Civil, Doutrina e Jurisprudência”, editora RT, 7ª edição, 2007, São Paulo, 1708).

É preciso, portanto, que haja moderação na fixação do dano moral, a propósito de se evitar enriquecimento ilícito da parte a ser indenizada, bem como garantir que o arbitramento não seja representado como quantia ínfima por quem cometeu o ilícito, o que inviabilizaria o propósito de dissuasão presente no instituto.

pois é o montante que tem sido utilizado em casos análogos julgados por esta Turma IV do Núcleo de Justiça 4.0, para casos congêneres, como se pode ver pela ementa abaixo reproduzida da AC 1006188-53.2023.8.26.0400, Rel Léa Duarte, j. 26.8.24.

“CONTRATOS BANCÁRIOS. DIREITO CONSUMERISTA. INEXISTÊNCIA DE DÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. NULIDADE DE EMPRÉSTIMO POR CONTRATO DE CARTÃO DE CRÉDITO CONSIGNADO. RESTITUIÇÃO DOBRADA DO INDÉBITO. DESVIO PRODUTIVO. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. REFORMA DA SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. 1. Autora que admitiu contratação de cartão de crédito consignado, havendo nos autos comprovação de seu uso. Rechaçou, contudo, o empréstimo incluído posteriormente no cartão. Banco que tangenciou as alegações da autora e limitou-se a reiterar a regularidade da contratação do cartão. 2. Inexistente contrato de empréstimo. Descumprido o dever de informação (art. 52, 54-B do CDC). Abusividade do banco ao cobrar por empréstimo não contratado, prosseguindo com os descontos apesar da impugnação da autora (violação dos arts. 46 e 54-G, I, II e III, do CDC). 3. Indenização por danos morais fixada em R\$ 5.000,00, considerando a prática abusiva e lesiva do banco ao impor a recusada contratação de empréstimo, forçando a autora a buscar pelo Judiciário, não obstante as exaustivas tentativas de solução extrajudicial. Conduta arbitrária que desviou o tempo produtivo da autora. 4. Sabido que o mero desconto indevido não causa dano moral indenizável, mas, diante de ilícito que compromete benefício previdenciário (verba alimentar), há ofensa moral que supera o mero dissabor. Presente dever de indenizar (arts. 6º, IV e VI, 14 e

54-D, I e §ú, do CDC). 5. Obscuridade e dubiedade na formação do contrato. Operação bancária que não observou as instruções normativas 28/2008 e 138/2022 do INSS e Resolução 3.694/2009 do CMN. Ausente contrato escrito com redação clara e objetiva do empréstimo impugnado pela autora. Banco que subtraiu o direito à livre escolha e tomada de decisão. 6. Contexto fático probatório dos autos que revelam sucessivas violações de direitos e, com isso, erros inescusáveis. Conduta do banco que contraria a boa-fé objetiva. Hipóteses que, juntas, atraem aplicação da sanção do art. 42, §ú, do CDC. 7. Sentença reformada. Recurso parcialmente provido para declarar inexistente o empréstimo de R\$ 1.345,00, nos termos dos arts. 39, III, 46, 51, XV e 54-D, I e §ú do CDC; condenar o requerido à restituição dobrada do indébito, nos termos dos arts. 42, §ú, e 54-G, I, II e III, do CDC, cujo valor deverá ser corrigido pela Tabela Prática do TJ/SP desde a data de cada desconto e acrescido de juros de mora de 1% ao mês a partir da data da citação; condenar o requerido ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), nos termos dos arts. 6º, VI, e 14, §1º do CDC, além do 186 e 927 do CC, cujo valor deverá ser corrigido pela Tabela Prática do TJ/SP desde a data deste julgamento e acrescido de juros de de 1% ao mês a partir da data da citação.”

No mesmo sentido: AC 1000173-16.2024.8.26.0115, Rel. Paulo Sérgio Mangerona e AC 1008337-02.2021, Rel. Rosana Santiso.

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO AO RECURSO DO RÉU e DOU PROVIMENTO AO RECURSO DO AUTOR**, para

condenar a instituição financeira ao pagamento de R\$ 5.000,00, a título de dano moral, com juros de mora a partir da citação, por se tratar de responsabilidade extracontratual, e correção monetária desde a publicação deste voto.

Os juros serão calculados com o emprego da SELIC, nos termos do decidido pela E. Corte Especial do STJ no REsp 1.895.982/SP, até a geração de efeitos da Lei 14.905/24, quando então a atualização monetária será feita pelo IPCA, enquanto os juros serão calculados pela SELIC, abatendo-se o valor do IPCA.

Diante do resultado do julgado, o réu fica responsável integralmente pelas custas e despesas processuais e pelos honorários advocatícios, estes fixados em 15% sobre o valor do proveito obtido pelo autor.

Atentem as partes que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes, dará ensejo à imposição da multa prevista no artigo 1026, § 2º, do CPC.

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim, nos termos das Súmulas nº 211 do Superior Tribunal de Justiça e nº 282 do Supremo Tribunal Federal.

Domingos de Siqueira Frascino

Relator