



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000282181

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1059897-57.2023.8.26.0576, da Comarca de São José do Rio Preto, em que é apelante/apelado UNALDO ALVES SOUZA (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: Negaram provimento aos recursos. 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 1059897-57.2023.8.26.0576

Apelante/Apelado: UNALDO ALVES SOUZA

Apelado/Apelante: Banco Bradesco S/A

Comarca: São José do Rio Preto

Voto nº 7704

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. FRAUDE BANCÁRIA. TRANSAÇÃO VIA PIX E EMPRÉSTIMO NÃO CONTRATADO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. RESTITUIÇÃO DOS VALORES DEVIDA. MANTENÇA DO MONTANTE ARBITRADO A TÍTULO DE DANOS MORAIS. RECURSOS NÃO PROVIDOS.

I. CASO EM EXAME: Apelações interpostas contra sentença que julgou parcialmente procedente ação de inexistência de débito c/c repetição de indébito e indenização por danos morais, reconhecendo a falha na prestação do serviço bancário e condenando a instituição financeira a restituir ao autor os valores indevidamente transferidos via PIX, além de declarar a nulidade de contrato de empréstimo não reconhecido. Determinada indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00. O autor busca a majoração do valor da indenização por danos morais. O réu, por sua vez, suscita preliminar de ilegitimidade passiva e, no mérito, pleiteia a reforma integral da sentença, sob alegação de inexistência de falha na prestação do serviço e culpa exclusiva do consumidor. **II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO:** (i) verificar a responsabilidade da instituição financeira pelas transações fraudulentas realizadas na conta do autor, à luz da legislação consumerista; (ii) avaliar a adequação do valor arbitrado a título de danos morais. **III. RAZÕES DE DECIDIR:** (i) A preliminar de ilegitimidade passiva do réu deve ser rejeitada, pois a narrativa do autor permite vincular a atuação da instituição financeira aos pedidos formulados, cabendo a análise do mérito para apuração da responsabilidade. (ii) Configurada relação de consumo, nos termos da Súmula 297 do STJ, aplica-se a responsabilidade objetiva da instituição financeira, conforme artigo 14 do CDC, impondo-lhe o dever de segurança sobre as operações bancárias realizadas em seu ambiente virtual. (iii) A tese de culpa exclusiva do consumidor não prospera, pois cabe à instituição financeira adotar medidas eficazes para prevenir fraudes, incluindo bloqueio cautelar e mecanismos de autenticação robustos, conforme previsto nos artigos 38 e 39-B, §1º, da Resolução

BCB nº 01/2020. **(iv)** A ausência de comprovação de que o autor contratou o empréstimo reforça a nulidade da operação, afastando a exigibilidade da dívida. **(v)** O dano moral está caracterizado pelo desvio produtivo do consumidor, que teve que acionar o Poder Judiciário após tentativas frustradas de solução extrajudicial, o que configura afronta ao artigo 6º, inciso VI, do CDC. **(vi)** O valor arbitrado em R\$ 5.000,00 a título de danos morais está em conformidade com precedentes do Tribunal em casos análogos, observando-se o princípio da razoabilidade e evitando enriquecimento sem causa. **IV. DISPOSITIVO:** Recursos não providos.

Vistos.

As partes apelam da r. sentença (fls. 199/209), cujo relatório se adota, a qual possui o seguinte dispositivo: “JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE a ação para: i) DECLARAR a inexistência das transações apontadas na peça de exórdio; ii) CONDENAR o réu a restituir para a parte autora, de forma simples, o valor concernente à transferência realizada via PIX, corrigidos monetariamente desde a operação indevida e acrescidos de juros moratórios legais depois da citação para a presente ação. Deverão ser aplicados os seguintes índices e taxas: Antes da vigência da Lei nº 14.905/24 o índice de correção monetária será a Tabela Prática do Tribunal de Justiça e os juros moratórios legais de 1% ao, conforme previsto no artigo 161, parágrafo 1º, do CTN c/c a antiga redação do artigo 406 do CC. Após a vigência da Lei nº 14.905/24 até a data do pagamento o índice de correção monetária a ser utilizado é o IPCA (artigo 389, parágrafo único, do CC) e os juros moratórios legais corresponde ao percentual decorrente da subtração da Taxa SELIC do índice IPCA (nova redação do artigo 406, parágrafo 1º, do CC e Resolução CMN nº 5.171, de 29 de agosto de 2.024). Os valores deverão ser corrigidos monetariamente desde a data da operação pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça e acrescidos de juros moratórios legais de 1% ao mês desde a data da citação (artigo 161, parágrafo 1º, do CTN c/c artigo 406 do CC) iii) CONDENAR o requerido ao pagamento de indenização por danos morais à autora, no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais). Não há que se falar em correção monetária e juros antes

da prolação da sentença, uma vez que o débito começa a existir com o seu proferimento. A partir da prolação da sentença, até a data do pagamento, o valor deverá ser corrigido monetariamente pelo IPCA (artigo 389, parágrafo único, do CC, com a nova redação dada pela Lei nº 14.905/24) e acrescido de juros moratórios, os quais são fixados no percentual decorrente da subtração da Taxa SELIC do índice IPCA (artigo 406, parágrafo 1º, do CC e Resolução CMN nº 5.171, de 29 de agosto de 2.024), desde a data do desembolso do valor pelo autor. Nesse sentido a Súmula 362 do STJ: A correção monetária do valor da indenização do dano moral incide desde a data do arbitramento. Tendo em vista o disposto na Súmula 326 do E. STJ (Na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca), condeno os requeridos no pagamento das custas e despesas processuais suportadas pelo autor, bem como de honorários advocatícios, que fixo em 10% do valor da condenação (art. 85, parágrafo 2º, do CPC/2015).”

O autor deseja a reforma parcial da r. sentença, para ser majorada a reparação por dano moral (fls. 225/232).

O réu alegou sua ilegitimidade para compor o polo passivo da presente demanda. No mérito, deseja a reforma integral da r. sentença, para serem julgados improcedentes os pedidos autorais, pois entende que as contratações impugnadas foram legítimas; defende, como tese subsidiária, a existência de culpa exclusiva atribuível ao consumidor (fls. 234/257).

O autor deixou de recolher preparo, por ser beneficiário da gratuidade de justiça (fls. 35); o réu o recolheu às fls. 258/259.

O réu apresentou contrarrazões no prazo legal, resistindo ao pedido recursal do autor (fls. 265/270).

É o relatório.

A preliminar de ilegitimidade passiva levantada pelo réu deve ser rejeitada. A imputação abstrata de responsabilidade feita pelo autor, baseada em uma narrativa que permite vincular a atuação do réu aos pedidos formulados, bem se mostra suficiente para qualificá-lo como parte legítima para compor o polo passivo da demanda. Se há ou não responsabilidade concreta, apenas a análise do mérito da demanda permite dizer.

No mérito, os recursos não comportam provimento.

O autor narra que no dia 29.11.23 recebeu ligação telefônica, cujo interlocutor apresentou-se como funcionário da ré, a informar ter havido o acesso à conta do autor em outro aparelho. Em seguida verificou que foram realizadas as seguintes transações bancárias: um PIX no valor de R\$ 14.999,98 e um empréstimo pessoal, no valor de R\$ 45.677,87, os quais nega ter celebrado.

Cuidando-se de típica relação de consumo, nos termos do verbete contido na Súmula nº 297 do C. STJ, o relato verossímil do consumidor 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.

Como ensina Nélson Abrão, "O principal a questionar na aplicação da teoria da aparência em sede de meios eletrônicos e na própria Internet concerne ao sistema de segurança, usos e costumes, boa-fé, e os preceitos inseridos nas operações bancárias, matéria plural que permitirá interpretar com bom senso aquela ocorrência dentro do aspecto de sua razoabilidade.

Evidente, pois, que, se a operação refoge do padrão do cliente e mostra aparência de anormalidade, tanto pela ocasião como diante de valores, não se poderá, em princípio, validar o negócio em detrimento do usuário do sistema, mas a vertente implica o exame de dados objetivos condensados com aqueles de conotação subjetiva." (Direito Bancário, Editora Saraiva, 2017, item 223). (destaque meu).

Então este dever de segurança deve ser considerado de forma ampla, a envolver mesmo prestação preventiva, dado que a instituição financeira possui domínio sobre as transações ocorridas dentro do seu ambiente virtual.

Na hipótese, uma única transação retirou da conta do autor todo valor que detinha em poupança, os R\$ 14.999,98, cujo destino foi uma conta completamente desconhecida. 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.

Em tal situação era exigível 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 se 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, confirmando 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, e dentro do contexto das operações originadas do mesmo fraudador, também esta operação deve ser considerada como sua causa existencial, permitindo a conclusão de que o réu quem deve ser responsabilizado pelo ilícito.

O dano moral também deve ser confirmado, pois o autor demonstrou ter contatado a instituição financeira por diversos meios e por tempo relevante, com o propósito de solucionar o ocorrido pela via extrajudicial, mas só recebeu 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.

Nesse 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.

Com base nisso, entende-se que o valor fixado em R\$ 5.000,00 é devido, 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.”



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

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

Reitere-se com o Douto Juízo Monocrático, que o fato do montante ora arbitrado ser inferior ao pleiteado na inicial, não implica em sucumbência recíproca, na forma sedimentada pela Súmula 326 do STJ.

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** aos recursos, nos termos acima debatidos, com manutenção da verba de sucumbência arbitrada na r. Sentença.

Atendem 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