



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

Registro: 2025.0000282329

A C Ó R D ã O

Vistos, relatados e discutidos estes autos do Apelação Cível nº 1001303-74.2024.8.26.0007, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelada JOSEFA PEREIRA DOS SANTOS (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da(o) 12ª 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 da Relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Excelentíssimos Desembargadores JACOB VALENTE (Presidente sem voto), CASTRO FIGLIOLIA E MARCO PELEGRINI.

São Paulo, 25 de março de 2025

(assinatura digital)

SANDRA GALHARDO ESTEVES

Desembargadora – Relatora.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

Voto nº 40.040

Apelação Cível nº 1001303-74.2024.8.26.0007

Comarca de São Paulo – Foro Regional de Tatuapé / 1ª Vara Cível

Juiz(a): João de Oliveira Rodrigues Filho

Apelante(s): Banco Bradesco S/A

Apelado(a)(s): Josefa Pereira dos Santos

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. AÇÃO DE RESTITUIÇÃO DE VALOR CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. EMPRÉSTIMOS E TRANSFERÊNCIAS VIA PIX DA CONTA DA AUTORA, POR TERCEIRO FRAUDADOR SE PASSANDO POR FUNCIONÁRIO DO RÉU. UTILIZAÇÃO FRAUDULENTA DA CONTA DA AUTORA. OPERAÇÕES ENCADEADAS, EM VALORES DISSONANTES AO PERFIL DA AUTORA. FRAUDE QUE PODERIA TER SIDO EVITADA SE O SISTEMA DE SEGURANÇA DO RÉU FOSSE EFICIENTE. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO.

As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.

DANO MORAL CONFIGURADO. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO.

O dano moral restou caracterizado pelos transtornos que a autora passou na tentativa de demonstrar que não efetuou os empréstimos e as transferências via PIX para terceiros. Trata-se de dano *in re ipsa*, sendo despendendo perquirir a respeito da prova do prejuízo moral, que decorre do próprio fato danoso. O valor da reparação do dano moral fixado em R\$ 5.000,00, é adequado, pois arbitrado dentro de um critério de prudência e razoabilidade.

HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS APLICADOS DE ACORDO COM O DISPOSTO NO ARTIGO 85, §2º DO CPC.

Os honorários advocatícios foram aplicados de acordo com o disposto no artigo 85, §2º do CPC, pois existe uma condenação nos autos. Não há que se falar em redução dos honorários, pois aplicado de acordo com o determinado pelo ordenamento jurídico.

APELAÇÃO NÃO PROVIDA.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

Vistos,

1. Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença, prolatada às fls. 133/137, que julgou parcialmente procedentes os pedidos formulados na inicial dessa ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com repetição do indébito em dobro e danos morais que a autora JOSEFA PEREIRA DOS SANTOS move em face do réu BANCO BRADESCO S/A.

A r. sentença dispôs: “JULGO PROCEDENTES EM PARTE os pedidos formulados, extinguindo o feito com resolução do mérito, nos termos do art. 487, I, do CPC, a fim de condenar a parte ré ao pagamento dos danos materiais na quantia de R\$ 34.479,00, com a incidência da SELIC, que já compreende juros e correção monetária, a partir da data da operação fraudulenta e de danos morais na quantia de R\$ 5.000,00, com a incidência da SELIC, que já compreende juros e correção monetária, a partir da sentença (Súmula 362 STJ). Condene a parte ré ao pagamento das custas e despesas do processo e ao pagamento das verbas de sucumbência que fixo em 10% do valor da condenação atualizado, também com incidência da SELIC, que já compreende juros e correção monetária, a partir da data da citação. No mais, revogados os benefícios de gratuidade da justiça anteriormente concedidos à parte autora, ante o acolhimento da preliminar apresentada pelo réu.”.

O réu apela às fls. 147/159. Alega, em suma, que: (a) não restou comprovado o nexo causal que ensejou a sua condenação; (b) deve existir um nexo entre o dano alegado e eventual conduta omissiva ou comissiva do agente, de modo a configurar o ato ilícito ensejador da responsabilização civil; (c) para a realização de transferências bancárias, faz-se necessário primeiro acessar a conta bancária, quer por meio do aplicativo ou caixa eletrônico, mediante inserção de senha pessoal e intransferível; (d) as transações bancárias tidas por fraudulentas não divergem em muito das normalmente praticadas pela autora; (e) o caso concreto constitui um fortuito externo e se amolda perfeitamente ao quanto previsto no artigo 14, § 3º, inciso II do Código de defesa do Consumidor; (f) não restou configurado o dano moral nos autos; (g) eventual manutenção da condenação o valor do dano deve ser reduzido, pois exacerbado; e (h) a condenação em honorários deve ser revista.

A autora ofertou contrarrazões (fls. 163/170).

Não houve oposição ao julgamento virtual.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

É o relatório do essencial.

2. Decide-se.

O caso concreto revela falha na prestação do serviço do réu contratado pela autora.

As transações descritas pela autora como sendo realizadas de forma fraudulenta se deram mediante a ligação de um suposto representante do réu e o uso do app do réu. O réu reconheceu a ocorrência de fraude, tanto que estornou os empréstimos firmados em nome da autora. Apesar de a autora fazer várias transferências via PIX, os valores delas não eram elevados como aquelas feitas mediante a fraude.

Poderia o réu ter tentado em contato com a autora, ou ter bloqueado a conta dela até conseguir verificar a licitude das transferências.

O réu (que integra a cadeia de consumo) tem o dever de conferir a lisura das transações e empréstimos firmados, mesmo que com a utilização de internet banking, senha e token. Somente o réu poderia comprovar que foi a própria autora quem efetuou as transferências para terceiros através de sua conta. Poderia ter apresentado geolocalização, fotos das transações e até mesmo autorizações via telefone.

Torna-se evidente a falha na prestação do serviço, pois se houvesse a prática de tal exigência, a fraude poderia ter sido evitada.

É preciso evidenciar que várias operações foram realizadas em mesma data e com valores que destoam daquelas que a autora movimentava por dia, passando despercebidas pela central de segurança e combate a fraudes do réu; pois sequer entraram em contato com a autora, mesmo as movimentações diárias sendo muito superiores as que eram feitas por ela.

O sistema de segurança do réu foi efetivamente falho, pois não constatou a utilização indevida da conta da autora.

Frise-se que a fraude poderia ter sido evitada se o sistema de segurança do réu fosse eficiente, pois, repita-se, não se cuidou de uma operação regular ao seu perfil, mas de várias transações irregulares.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

Como se não bastasse, mesmo não sendo o usual, a autora confiou que o representante do réu estava lhe auxiliando, pois tinha confiança no serviço prestado por ele (réu).

Os danos materiais e morais restaram caracterizados nos autos.

Todo o valor descontado indevidamente da autora deve ser restituído, voltando-se ao *status quo ante*, tal como determinado na r. sentença.

Dano moral

Não resta dúvida de que a falha de segurança no serviço fornecido pelo réu causou dano moral à autora.

O abalo moral decorrente do defeito na prestação de serviço pela falta da segurança esperada pelo consumidor é evidente. Trata-se de dano *in re ipsa*, sendo despendendo perquirir a respeito da prova do prejuízo moral, que decorre do próprio fato danoso.

O dever de reparar dispensa a demonstração objetiva do abalo psíquico sofrido. Exige-se como prova apenas o fato ensejador do dano, ou seja, a utilização da conta da autora por terceiro, sem sua autorização. Em suma, a exigência de prova do dano moral, no caso concreto, se satisfaz com a comprovação do fato que gerou a dor, o sofrimento, sentimentos íntimos que o ensejam. E tais sentimentos são inegáveis, uma vez que a autora, cuja boa-fé é presumida, dispendeu idas e vindas à agência do réu para solução do problema, não sendo possível considerar como sendo meros dissabores os transtornos por ela sofridos.

Nesse sentido:

“Pacificou-se nesta Corte Superior o entendimento segundo o qual o dano moral é *in re ipsa*, ou seja, dispensa a comprovação acerca da real experimentação do prejuízo não patrimonial por parte de quem o alega, bastando, para tanto, que se demonstre a ocorrência do ato ilícito em si (REsp. 299.532/SP e REsp. 786.239/SP).” (REsp nº 1.138.861/RS, Rel. Min. PAULO DE TARSO SANSEVERINO, j. em 26.03.2012).

O valor da reparação, porém, não é tarifado, e os critérios de fixação são propostos pela doutrina e jurisprudência. A propósito do tema,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

manifestou-se o Superior Tribunal de Justiça:

"Embora a avaliação dos danos morais para fins indenizatórios seja das tarefas mais difíceis impostas ao magistrado, cumpre-lhe atentar, em cada caso, para as condições da vítima e do ofensor, o grau de dolo ou culpa presente na espécie, bem como os prejuízos morais sofridos pela vítima, tendo em conta a dupla finalidade da condenação, qual seja, a de punir o causador do dano, de forma a desestimulá-lo à prática futura de atos semelhantes, e a de compensar o sofrimento indevidamente imposto, evitando, sempre, que o ressarcimento se transforme numa fonte de enriquecimento injustificado ou que seja inexpressivo ao ponto de não retribuir o mal causado pela ofensa". (AI nº 163.571/MG, Rel. Min. EDUARDO RIBEIRO, j. 9.2.99, DJU nº 35-E, de 23.21.99, p. 71).

A condenação ao pagamento de reparação do dano moral deve se atrelar a valor que inspire ao réu a tomada de providências no sentido de que o fato não volte a se repetir, sem que configure enriquecimento sem causa da autora.

Com base nesses critérios, considerando-se que a reparação do dano moral deve ser estabelecida em importância que, dentro de um critério de prudência e razoabilidade, não seja fonte de enriquecimento e tampouco inexpressiva (RT 742/320; RJTJESP 137/187; JTJ-LEX 174/49). Portanto, o valor fixado na r. sentença em R\$ 5.000,00, é adequado e atende aos anseios reparatório e punitivo, e ao caráter profilático e pedagógico.

Honorários advocatícios

É certo que os honorários arbitrados em 10% do valor da condenação não são exacerbados para remunerar o trabalho desenvolvido pelo ilustre patrono da autora.

Nesse passo, tanto a lei processual, assim como o Estatuto da Ordem dos Advogados do Brasil, dispõe que os honorários advocatícios devem remunerar condignamente o trabalho desenvolvido pelo causídico.

Logo, nesse caso concreto, o Douto Juízo aplicou a condenação em honorários advocatícios com fundamento no artigo 85, § 2º do Código de Processo Civil.

Assim, levando-se em consideração a natureza da ação, o



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

12ª Câmara de Direito Privado

trabalho desenvolvido pelo ilustre causídico e o benefício que a vitória na causa significou ao constituinte, verifica-se que a fixação atribuída pelo Douto Juízo “a quo”, deve ser mantida, por ser justa e adequada às circunstâncias do caso.

3. Em face do exposto, nega-se provimento ao recurso do réu, mantendo-se a r. sentença tal como lançada. Em decorrência do disposto no artigo 85, § 11º do CPC, a condenação do réu em honorários advocatícios arbitrada pelo Douto Juízo “a quo” deve ser majorada em mais 5%.

(assinatura digital)

SANDRA GALHARDO ESTEVES

Desembargadora – Relatora.