



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000292055

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004722-07.2024.8.26.0071, da Comarca de Bauru, em que é apelante/apelada MONICA MARIA PRIMO DA SILVA (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 em parte ao recurso do réu e deram provimento ao recurso da autora. 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, 26 de março de 2025.

DOMINGOS DE SIQUEIRA FRASCINO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1004722-07.2024.8.26.0071

Apelante/Apelado: Monica Maria Primo da Silva

Apelado/Apelante: Banco Bradesco S/A

Comarca: Bauru

Voto nº 7684

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. FRAUDE BANCÁRIA. EMPRÉSTIMO NÃO CONTRATADO. INEXISTÊNCIA DE DÉBITO. DANO MORAL CONFIGURADO. PIX REALIZADOS POR TERCEIROS. EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA POR TAIS OPERAÇÕES. RECURSO DO RÉU PARCIALMENTE PROVIDO. RECURSO DA AUTORA PROVIDO.

I. CASO EM EXAME: Apelações interpostas contra sentença que declarou a inexistência de contrato de empréstimo e condenou a instituição financeira ao ressarcimento do valor indevidamente debitado da conta da autora. A sentença rejeitou o pedido de indenização por danos morais e distribuiu os ônus sucumbenciais conforme a extensão da sucumbência. A autora busca a reforma para reconhecimento de dano moral, enquanto o réu pretende a improcedência dos pedidos, alegando ilegitimidade passiva e ausência de responsabilidade pelo evento fraudulento. **II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO:** (i) definir se a instituição financeira deve ser responsabilizada pelo débito decorrente de transação realizada via PIX; e (ii) estabelecer se a contratação fraudulenta de empréstimo e a transferência por PIX justificam a declaração de inexistência do débito e a condenação do banco ao pagamento de indenização por dano moral. **III. RAZÕES DE DECIDIR:** (i) A ilegitimidade passiva do réu deve ser afastada, pois a instituição financeira, ao integrar a cadeia de consumo, pode ser responsabilizada por falhas na prestação do serviço, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor (CDC). (ii) O litisconsórcio necessário não se configura, pois a responsabilidade dos fornecedores de serviços bancários é solidária, conforme os artigos 7º, parágrafo único, e 25, § 1º, do CDC, afastando a necessidade de inclusão de terceiros no polo passivo. (iii) A denúncia da lide é incabível, nos termos do artigo 88 do CDC, que veda essa modalidade de intervenção em relações de consumo. (iv) A instituição financeira não responde pelo prejuízo decorrente da transação via PIX, pois a análise do histórico bancário demonstrou que transações de valor semelhante eram habituais na conta da autora, não permitindo identificá-las como atípicas, afastando a obrigação de bloqueio

preventivo com base na Resolução BCB nº 01/2020, artigo 39-B, § 1º. Reconhece-se, assim, a excludente de responsabilidade por culpa de terceiro, conforme artigo 14, § 3º, inciso III, do CDC. **(v)** O empréstimo contestado deve ser declarado inexistente, pois o banco não comprovou que a autora o contratou. Diante da ausência de consentimento, há nulidade do contrato e inexigibilidade do débito. **(vi)** O dano moral está configurado, pois a autora tentou solucionar o problema administrativamente e recebeu resposta genérica e negativa da instituição financeira, sendo compelida a recorrer ao Judiciário. A falha no serviço bancário decorrente da contratação de crédito inexistente viola o dever de segurança do fornecedor e caracteriza desvio produtivo do consumidor, conforme fundamentado no artigo 6º, inciso VI, do CDC. **(vii)** O valor da indenização por dano moral é fixado em R\$ 5.000,00, montante compatível com precedentes da Turma IV do Núcleo de Justiça 4.0 para casos análogos, garantindo função reparatória e pedagógica, sem configurar enriquecimento sem causa. **IV. DISPOSITIVO:** Recurso do réu parcialmente provido. Recurso da autora provido.

Vistos.

As partes apelam da r. sentença (fls. 174/176), cujo relatório se adota, a qual possui o seguinte dispositivo: “JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos formulados por MONICA MARIA PRIMO DA SILVA contra o BANCO BRADESCO S.A para declarar a inexistência do contrato de empréstimo 9653747 e condenar o requerido ao ressarcimento de R\$ 1.944,00, acrescidos de correção monetária desde o prejuízo (Súmula 43 do stj) e de juros de mora de 12% ao ano até entrada em vigor da Lei 14.905/24 no dia 28 de agosto de 2024 e, a partir de então, conforme art. 406, § 1º do Código Civil, desde a citação (Inaplicável a Súmula 54 do STJ, porque existe relação contratual entre as partes (TJSP, Apelação Nº 0003005-83.2012.8.26.0010). Sucumbente na maior parte dos pedidos (a divisão dos encargos de sucumbência não pode levar em conta apenas a proporção entre o número de pedidos deduzidos e atendidos, mas de igual forma, a repercussão econômica de cada um para a demanda – STJ, Resp 615.060), a autora arcará com a integralidade das custas, despesas processuais e honorários fixados em

10% do valor da causa, ressalvado de que tais verbas só poderão ser exigidas se houver comprovação de que a parte vencida não mais reúne os requisitos para a concessão dos benefícios da assistência judiciária gratuita, nos termos do § 3º do artigo 98 do Código de Processo Civil.”

A autora deseja a reforma parcial da r. sentença, para ser reconhecida a reparação por dano moral (fls. 178/182).

O réu suscitou preliminares de ilegitimidade passiva, formação de litisconsórcio necessário e denunciação da lide. No mérito, deseja a reforma integral da r. sentença, para serem julgados improcedentes os pedidos autorais, pois entende que não pode ser responsabilizado pelas fraudes praticadas contra a autora (fls. 183/216).

A autora deixou de recolher preparo, por ser beneficiária da gratuidade de justiça (fls. 20); o réu o proveu às fls. 217.

O réu apresentou contrarrazões no prazo legal, resistindo ao pedido recursal da autora (fls. 229/238).

É o relatório.

A preliminar de ilegitimidade passiva levantada pelo réu deve ser rejeitada. A imputação abstrata de responsabilidade feita pela autora, baseada em narrativa que permite vincular a atuação do réu aos pedidos formulados, é suficiente para qualificá-lo como parte legítima para compor o polo passivo da demanda.

Não há litisconsórcio necessário, pois, tratando-se de demanda centrada no CDC, seria o caso de reconhecimento de responsabilidade solidária, nos termos dos artigos 7º, parágrafo único, e 25, § 1º, do CDC, a qual tem como característica a possibilidade de o credor cobrar de qualquer um dos devedores, o que afasta, assim, a tese de litisconsórcio necessário.

Não se cogita, ademais, denunciação da lide, por proibição expressa do artigo 88 do CDC, sem prejuízo disto não afastar eventual ação regressiva do réu em face dos fraudadores, tão logo os identifique.

No mérito, o recurso do réu comporta parcial provimento, ficando o da autora improvido.

A autora narra que, no dia 20.11.23, recebeu mensagem em seu celular relativa a pontos existentes em seu cartão, clicando-se nela em seguida. Após, verificou que foram realizadas transações bancárias cuja origem é desconhecida: um PIX no valor de R\$ 1.944,00 e um empréstimo pessoal, no valor de R\$ 750,00.

Cuidando-se de típica relação de consumo, nos termos do verbete contido na Súmula 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 argumenta que não podia controlar transações realizadas por intermédio de chave de segurança.

A justificativa procede em parte. 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.

Na hipótese, uma única transação retirou da conta da autora o valor de R\$ 1.944,00. O histórico apresentado pela instituição financeira a fls. 121/126, porém, revela que transações desta monta eram frequentemente realizadas pela consumidora, inclusive na modalidade PIX, o que, assim, impediu a detecção de atipicidade da transação, a impedi-la de proceder ao bloqueio cautelar da transação, conforme dispõe o § 1º do artigo 39-B da Resolução BCB nº 01/2020, mostrava-se inexigível. Por isso, fica reconhecida a excludente do nexo de causalidade, por culpa de terceiro, afastando-se, neste ponto, a responsabilidade do fornecedor, na forma do artigo 14, § 3º, inciso III, do CDC.

Por outro lado, relativamente ao empréstimo, não houve qualquer prova de que foi a autora quem o contratou, de modo que a fraude deve ser considerada como sua causa existencial, ficando a autora dele livre, diante da declaração de nulidade, que ora se ratifica.

Embora a causa de pedir das duas situações seja a mesma, vale dizer, a fraude bancária, a solução dada a cada qual é diversa, diante da natureza de cada transação: uma, feita por PIX, que tem por característica a transferência imediata e sem formalidade, o que dificulta o controle pela instituição financeira quando as transações são típicas, como foram as noticiadas nestes autos.

Quanto ao empréstimo pessoal, a cautela fica mais redobrada, até porque deve possuir um suporte a partir do qual o consentimento do consumidor

possa ser verificado, o que, como argumentado, não ocorreu de forma regular na hipótese, pois as conclusões expostas na r. Sentença, ora ratificadas, bem permitem concluir pela inexistência do vínculo.

O dano moral também deve ser reconhecido, pois a autora demonstrou ter contatado a instituição financeira para cancelar o empréstimo na via extrajudicial, recebendo singela e genérica negativa, a impor que a questão viesse ao 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 funda mental 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 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 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.

Frise-se 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, **DOU PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO DO RÉU e INTEGRAL PROVIMENTO AO RECURSO DA AUTORA**, para: (i) julgar improcedente o pedido de reparo pelo dano material relativo a transação feita por PIX; e (ii) condenar a instituição financeira ao pagamento de R\$ 5.000,00, a título de dano moral, pela inexistente contratação de empréstimo, devendo ser tal importância remunerada por juros de mora a partir da citação, por se tratar de responsabilidade contratual, 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.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Diante do resultado do julgado, o réu fica responsável por 70% do valor das custas e despesas processuais e a autora por 30%, a arcar esse com os honorários advocatícios em favor do patrono da autora, ora arbitrados em 12% sobre o valor do proveito obtido por ela, a permanecer ela com a obrigação de pagar honorários advocatícios ao patrono do réu, no mínimo legal de 10% do mesmo proveito econômico, observada a gratuidade processual concedida em favor da autora.

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