



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000304984

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1011417-06.2024.8.26.0320, da Comarca de Limeira, em que são apelantes IRENE BRANDINO BELLAMOLI (JUSTIÇA GRATUITA) e JOSE LUIZ BELLAMOLI (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO BRADESCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 12ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores JACOB VALENTE (Presidente) E SANDRA GALHARDO ESTEVES.

São Paulo, 28 de março de 2025.

ALEXANDRE DAVID Malfatti

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

APELAÇÃO Nº 1011417-06.2024.8.26.0320

COMARCA: LIMEIRA – 2ª VARA CÍVEL

APELANTES: JOSÉ LUIZ BELLAMOLI E IRENE BRANDINO BELLAMOLI

APELADO: BANCO BRADESCO S.A.

VOTO Nº 14899

**AÇÃO DECLARATÓRIA C.C. REPETIÇÃO DE INDÉBITO
E REPARAÇÃO DE DANOS MORAIS.**

FRAUDE BANCÁRIA. *Cartão bancário furtado. Realização de débitos em nome dos autores. Responsabilidade civil objetiva do réu por defeito de segurança do serviço bancário. Art. 14 do CDC. Culpa exclusiva do consumidor e de terceiro. Inocorrência. Falha de segurança do banco réu, que permitiu a realização de transações de valores elevados e fora do perfil de cada um dos autores. Transações impugnadas indevidas, restituindo-se os valores. **Sentença reformada nesse ponto.***

DANO MORAL. *Ocorrência. Autores vítimas de fraude e desvio do seu tempo útil. Reparação moral fixada em R\$ 5.000,00. Razoabilidade e proporcionalidade. **Procedência do pedido.***

Recurso provido.

Vistos.

Trata-se de apelação interposta por JOSÉ LUIZ BELLAMOLI e IRENE BRANDINO BELLAMOLI (fls. 110/119), nos autos da ação reparatoria ajuizada em face de BANCO BRADESCO S.A., contra a r. sentença proferida pelo MM. Juiz da 2ª Vara Cível da Comarca de Limeira, Dr. Rilton José Domingues (fls. 104/107), que julgou improcedente a ação.

Sustentam os Apelantes, em suma: (a) existência de falha na prestação do serviço bancário, pois, mesmo após a comunicação do furto dos documentos e cartão, foram realizadas transações bancárias não autorizadas; (b) impossibilidade de apresentar comprovação documental do pedido de bloqueio, já que os bancos não fornecem esse tipo de registro

aos clientes; (c) ausência de prova pela Apelada quanto à regularidade das transações, ônus que lhe incumbia, sendo inadmissível a presunção de culpa exclusiva dos consumidores; (d) dever da instituição financeira de adotar mecanismos eficazes de segurança para impedir fraudes, conforme entendimento consolidado na Súmula 479 do STJ e jurisprudência correlata; (e) configuração do dano moral em razão da falha na prestação do serviço e do desvio produtivo dos Apelantes, idosos e hiper vulneráveis, que precisaram recorrer ao Judiciário para obter a reparação dos prejuízos suportados. Pretendem a reforma da r. sentença.

O recurso é tempestivo.

Contrarrazões às fls. 123/139.

Sem oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

O recurso comporta provimento.

Cuida-se de ação reparatória em que pretendem os autores, ora Apelantes, a restituição dos valores debitados indevidamente de sua conta bancária e a compensação por danos morais, em razão de transações realizadas por terceiros após o furto de seus documentos e cartão bancário. Afirmam terem comunicado o ocorrido ao banco e solicitado o bloqueio do cartão, mas, ainda assim, foram efetivadas transações não autorizadas.

Sobreveio a r. sentença, que julgou improcedente o pedido, sob o fundamento de que não há prova documental do pedido de bloqueio, caracterizando fortuito externo e afastando a responsabilidade da instituição financeira.

Das operações bancárias.

A responsabilidade civil das instituições financeiras por defeito de segurança na prestação do serviço bancário é objetiva, nos

termos do art. 14 do CDC, portanto, deve o Apelado responder integralmente pelo prejuízo suportado pelo consumidor, sendo irrelevante para a sua caracterização a averiguação de eventual dolo ou culpa na conduta do banco.

Segundo dispõe o § 3º do mencionado artigo, a responsabilidade do fornecedor somente é excluída caso ele prove “*que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste*” (inciso I), ou “*a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro*” (inciso II).

Na espécie, o Apelado alega culpa exclusiva de terceiro e dos Apelantes, que teriam revelado a senha secreta do cartão aos meliantes que se apropriaram do plástico, possibilitando a consumação das operações fraudulentas:

“A falha na prestação de serviços decorre de eventual operação realizada sem a utilização das credenciais de segurança do autor, o que não ocorreu no presente caso, já que as operações foram realizadas através do celular cadastrado junto ao réu para a instalação do aplicativo, bem como com a inserção da senha e token de segurança, a qual se não foi digitada ou fornecida pelo próprio autor estava gravado no celular roubado.” (fl. 51)

No entanto, é importante registrar que os Apelantes negam que tenham fornecido as senhas de uso pessoal a terceiros, em verdade, alegam que as operações foram efetuadas na modalidade de débito por aproximação, serviço que não haviam solicitado. Somado a isso, a instituição financeira tinha plenas condições de recusar a realização das transações questionadas, pois diferentes do perfil dos Apelantes, mas nada fez para impedir a consumação das operações.

Verificado, portanto, o fato do serviço (falha de segurança no serviço bancário que permitiu a atuação de fraudadores) como causa determinante para a ocorrência do prejuízo financeiro suportado pelos Apelantes, deve o Apelado responder integralmente pelo dano, independentemente de eventual culpa concorrente do consumidor.

Por seu turno, o fato de o furto do cartão dos Apelantes ter ocorrido fora do estabelecimento bancário não basta para excluir a responsabilidade civil do Apelado pelos danos decorrentes das transações

espúrias realizadas com o plástico, por tratar-se de risco inerente à atividade empresarial explorada pelas instituições financeiras.

Assim já decidiu o C. STJ:

“RECLAMAÇÃO. FURTO DE CARTÃO DE CRÉDITO. COMPRAS REALIZADAS POR TERCEIROS NO LAPSO EXISTENTE ENTRE O DELITO E A COMUNICAÇÃO. FRAUDE. RESPONSABILIDADE DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. 1. Conforme entendimento sufragado por esta Corte em recursos especiais representativos de controvérsia, submetidos ao rito do art. 543-C do CPC, as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros, pois tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno (REsp 1.199.782/PR e REsp 1.197.929/PR). 2. Aplicação da Súmula 479/STJ: ‘As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias’. 3. Reclamação procedente.” (Rcl 8.946/DF, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, 2ª Seção, j. 10/10/2012) (destaques acrescentados)

Nesse contexto, e ainda que não alegado em defesa, de se ressaltar a nulidade da cláusula que prevê a responsabilidade do consumidor pelas despesas havidas com a utilização do cartão de crédito até a comunicação do extravio.

Nesse sentido, o seguinte precedente deste E. Tribunal:

“Por outro lado, conforme trecho abaixo destacado, a r. sentença recorrida, com a devida precisão, determinou a nulidade da cláusula contratual que estabelecia em total desfavor do apelado a responsabilidade por todas as obrigações decorrentes do uso do cartão de crédito por terceiros até o momento da comunicação de roubo, furto ou extravio, pois, tal cláusula, de numeração 4.3 do contrato de fls. 55 dos presentes autos, visa, apenas e tão-somente, transferir todas as obrigações decorrentes de eventuais ilícitos com o cartão de crédito à terceiros, isentando o apelante de qualquer responsabilidade.” (Ap. 9053302-78.2006.8.26.0000, Rel. Roberto Mac Cracken, 24ª Câmara de Direito Privado, j. 15/03/2007)

Tampouco demonstrou o Apelado, como lhe cabia (art. 14, § 3º, I, do CDC), a ausência de defeito na prestação do serviço bancário, ou seja, a alegada invulnerabilidade do seu sistema a fraudes como a aqui narrada, o que não se pode presumir.

Importa registrar que, conforme já mencionado, o Apelante nega ter fornecido sua senha pessoal e o Apelado poderia ter evitado as transações por outro sistema de segurança complementar à senha, como por exemplo a disponibilização de *token* aos clientes.

Ausente, portanto, a manifestação de vontade dos Apelantes em contratar, devem ser declaradas inexistentes as operações de débito impugnadas, com o acolhimento do pedido de restituição dos valores descritos na inicial, debitados de sua conta. Esses valores serão acrescidos de correção monetária (a partir de cada desembolso) e de juros de mora na forma da lei (com será a seguir explicitado, a partir da citação).

Desta forma, de rigor a reforma da sentença nesses pontos.

Dos danos morais.

Em relação aos danos morais, inequívoca a ocorrência, decorrente não só do desvio do tempo útil dos Apelantes na tentativa frustrada de resolução do problema em âmbito administrativo, obrigando-os a ajuizarem a presente demanda, mas também em virtude do sentimento de impotência e insegurança experimentados em decorrência sobretudo, das operações espúrias, circunstância que provoca abalo psicológico.

Dessa forma, deve o banco responder pelo prejuízo extrapatrimonial suportado pelos Apelantes em razão da fraude, que, na espécie, é *in re ipsa*, tendo em vista os inequívocos transtornos decorrentes do golpe que os vitimou.

As dificuldades para resolução dos problemas decorrentes da grave falha de segurança do banco Apelado, somadas ao descaso da casa bancária com seus correntistas, é causa eficiente de danos morais, com fundamento na Teoria do Desvio Produtivo do Tempo do Consumidor, consoante ensina Marcos Dessaune:

“É notório que inúmeros fornecedores, cotidianamente, empregam práticas abusivas e colocam produtos e serviços com vício ou defeito no mercado de consumo. Além disso, muitos desses fornecedores, diante da reclamação do consumidor, ainda resistem à rápida e efetiva resolução desses problemas de

consumo que eles próprios criam. Tal comportamento induz o consumidor em estado de carência e condição de vulnerabilidade a despendar seu tempo vital, a adiar ou suprimir algumas de suas atividades existenciais e a desviar suas competências dessas atividades, seja para satisfazer certa carência, seja para evitar um prejuízo, seja para reparar algum dano.”¹

Destacam-se a existência de precedente desta C. Câmara nesse sentido:

*“Cartão de crédito. Ação declaratória de inexistência de débito c.c. reparação de danos. Cobranças por dívida quitada. Autora que, apesar de não ter o nome indevidamente negativado, teve o cartão bloqueado para compras, procurou auxílio em entidade de proteção ao consumidor e despendeu idas e vindas ao estabelecimento empresarial de um dos réus em busca de solução para o problema, sem resultado. Dano moral configurado. Teoria do desvio produtivo do tempo do consumidor. Montante da reparação arbitrado com razoabilidade. O dano moral suportado pela autora é inegável. Ela foi cobrada com insistência por dívida já quitada. Teve o cartão de crédito bloqueado para compras. Despendeu idas e vindas ao estabelecimento empresarial da corré para tentar resolver o problema (solução que foi obtida apenas após bater às portas do Judiciário). Dirigiu-se ao PROCON para formular reclamação. E, apesar de tudo isso, passou a receber ameaças de negativação de seu nome. Ora, é bem verdade que a autora não comprovou que teve o nome inscrito no cadastro infamante. Não obstante, todos os demais percalços são suficientes à caracterização do dano moral por ela propalado. Não se cuida efetivamente de mero aborrecimento, mas de verdadeira frustração causada pela falha na prestação do serviço. **Tem plena aplicação aqui a teoria do desvio produtivo do tempo do consumidor. Afinal, a autora poderia estar dedicando seu tempo a seus afazeres habituais ou a atividades de lazer, mas, em vez disso, pôs-se a tentar solucionar, infrutiferamente, o problema que lhe foi causado pelos réus.** Apelação não provida. (Ap. 1004754-56.2017.8.26.0362, Rel. Sandra Galhardo Esteves, j. 23/07/2019)*

Por fim, quanto ao valor da condenação, embora a lei não estabeleça parâmetros para fixação dos danos morais, impõe-se ao magistrado observar os critérios da razoabilidade e da proporcionalidade, de modo a arbitrá-los de forma moderada, em montante que não seja irrisório a ponto de não desestimular o ofensor, e que não seja excessivo a ponto de

¹ Disponível em <https://www.conjur.com.br/2019-jul-11/dessaune-teoria-aprofundada-desvio-produtivo-consumidor>. Acesso em 08/04/2024.

configurar instrumento de enriquecimento sem causa.

Dessa forma, levando-se em conta as circunstâncias do caso concreto, de rigor o arbitramento do *quantum* indenizatório em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), que se mostra suficiente para reparar de forma razoável e proporcional os danos morais sofridos pelos Apelantes e, de outro lado, inibir a prática de condutas análogas pelo Apelado. Esse valor sofrerá acréscimo de correção monetária (a partir do arbitramento, data do julgamento em segundo grau, Súmula 362 STJ) e de juros de mora na forma da lei (a partir da citação).

Os juros de mora incidirão a partir da citação, porque o conflito teve origem numa relação contratual.

Além disso, os juros de mora incidirão, em toda extensão da condenação (ambas indenizações), na forma da lei. Isto é, será aplicada a interpretação do artigo 406 do Código Civil emprestada pela Corte Especial do Superior Tribunal de Justiça, no julgamento do RESP. Nº 1.795.982, julgamento finalizado em 21/08/2024, relator designado o Ministro RAUL ARAÚJO. E, com o advento da Lei nº 14.905/2024, os juros de mora incidentes após sua vigência, seguirão os parâmetros ali determinados.

Prequestionamento

Anoto o entendimento pacífico de que o órgão julgador não está obrigado a citar todos os artigos de lei ordinária, infraconstitucional, ou da Constituição Federal para fins de prequestionamento, no que se consideram automaticamente prequestionadas todas as disposições legais discutidas nos autos.

Por derradeiro, destaque-se que *“Para que se tenha por configurado o pressuposto do pré-questionamento, é bastante que o tribunal de origem haja debatido e decidido questão federal controvertida, não se exigindo que haja expressa menção ao dispositivo legal pretensamente violado no especial”* (vide: RSTJ 157/31, v.u., Acórdão da Corte Especial).

DISPOSITIVO.

Diante do exposto, dá-se provimento ao recurso, a fim de julgar procedentes os pedidos, nos seguintes termos:

(a) declarar inexistente as operações bancárias impugnadas na inicial e consistentes em operações de pagamento por débito em conta,

(b) condenar o Apelado a restituir aos Apelantes os valores indevidamente descontados de sua conta corrente com acréscimo de correção monetária (calculada pelos índices adotados na tabela prática do TJSP, desde cada desembolso) e acrescidos de juros de mora na forma da lei (a partir da citação) e

(c) condenar o Apelado a reparar os danos morais suportados, ora fixados em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) com acréscimo de correção monetária (a partir do arbitramento, data do julgamento em segundo grau, Súmula 362 STJ) e de juros de mora na forma da lei (a partir da citação).

Vencido o Apelado, fica ele condenado a arcar com as custas e despesas processuais e os honorários advocatícios de sucumbência, ora fixados, nos termos do art. 85, §§ 2º e 11, do CPC, em 20% sobre o valor total da condenação (indenizações de danos materiais e de danos morais, principais com encargos da mora).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Honorários de advogado fixados naquele patamar, diante da complexidade da causa, tempo do processo e proveito econômico.

ALEXANDRE DAVID Malfatti
Relator