



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000308503

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004795-57.2022.8.26.0197, da Comarca de Francisco Morato, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelada STEFANE BARRETO E ABREU (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 24ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores PEDRO PAULO MAILLET PREUSS (Presidente sem voto), PLINIO NOVAES DE ANDRADE JÚNIOR E JONIZE SACCHI DE OLIVEIRA.

São Paulo, 30 de março de 2025.

SALLES VIEIRA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

VOTO N°: 51811
APEL.N°: 1004795-57.2022.8.26.0197
COMARCA: FRANCISCO MORATO
APTE. : BANCO BRADESCO S/A
APDO. : STEFANE BARRETO E ABREU (JUST GRAT)
JUIZA PROLATORA: RENATA APARECIDA DE OLIVEIRA MILANI

“APELAÇÃO - AÇÃO DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO E PEDIDO DE DANO MORAL - MOVIMENTAÇÕES INDEVIDAS EM CONTA CORRENTE - CONTRATAÇÃO DE EMPRÉSTIMO E TRANSFERÊNCIA VIA PIX - FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS - DANOS MORAIS E MATERIAIS - JUROS DE MORA - TERMO 'A QUO' DE INCIDÊNCIA - I - Sentença de parcial procedência - Apelo do réu - II - Relação de consumo caracterizada - Inversão do ônus da prova - Banco que não provou que as transações não reconhecidas pela autora foram realizadas por culpa exclusiva desta ou de terceiros - Indevida contratação de empréstimo pessoal e transferência via Pix - Operações levadas a efeito com rapidez fora do perfil da correntista - Ausência de qualquer elemento que comprove que a autora tenha compartilhado sua senha bancária com outrem - Falha no sistema de segurança do banco caracterizada - Inteligência dos arts. 6º, VIII, e 14, § 3º, II, do CDC - As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno - Orientação adotada pelo STJ em sede de recurso repetitivo - Art. 1.036 do NCPC - Súmula nº 479 do STJ - Indenização por danos materiais devida - III - Danos morais caracterizados - Art. 5º, X, da CF, e arts. 186 e 927 do CC - O simples fato de a correntista ter valores indevidamente debitados de sua conta bancária em razão de transações por ela não realizadas, traz-lhe inegável prejuízo - Indenização devida, devendo ser fixada com base em critérios legais e doutrinários - Indenização mantida em R\$3.000,00, face às circunstâncias do caso, quantia suficiente para indenizar a autora e, ao mesmo tempo, coibir o réu de atitudes semelhantes - IV - Juros de mora que devem incidir desde a citação, por se tratar de responsabilidade contratual - Apelo parcialmente provido”.

Apelo do réu em face da r. sentença de parcial procedência, proferida em 30.08.2024, em ação de

inexigibilidade de débito e pedido de dano moral.

As transações impugnadas foram realizadas, via aplicativo bancário, mediante uso de *token* e senha. A parte apelada não trouxe, aos autos, nenhum documento capaz de comprovar suas alegações. Descabida a inversão do ônus da prova. A Súmula 479, do STJ, deve ser aplicada com ressalvas. Impossível a responsabilização da instituição financeira por danos praticados por terceiros, e por fatos imprevisíveis como a fraude perfeita. Há de ser observado o disposto no art. 14, §3º, II, do CDC. Não houve falha na prestação de serviços. Não houve, ainda, danos morais e materiais. Os juros de mora, caso cabíveis, devem incidir, sobre a indenização por danos morais e materiais, a partir da prolação da sentença. O ônus de sucumbência deve recair sobre a parte contrária. Requer o provimento do recurso, com a reforma da r. sentença.

Contrarrazões às fls. 255/257.

Recurso de apelação processado com efeito suspensivo, nos termos da regra geral contida no art. 1.012, 'caput', do NCPC.

É o relatório.

Trata-se de ação de inexigibilidade de débito e pedido de dano moral, movida por Stefane Barreto e Abreu em face de Banco Bradesco S/A, tendo em vista a ocorrência de movimentações indevidas na conta corrente da autora.

Alega a autora, em sua inicial, que é titular de conta corrente junto ao banco réu e observou que no dia 24.10.2022 foram realizadas duas transações em sua conta, vale dizer, contratação de empréstimo pessoal, de R\$1.607,05, e transferência via Pix, de R\$1.690,00, as quais desconhece (fl. 02).

Aduz que, no dia seguinte, contestou as referidas transações junto ao banco réu, porém não logrou êxito na solução do problema (fl. 03).

Sentindo-se lesada, ingressou a autora com a presente ação, pugnando pela condenação do banco réu ao pagamento de danos materiais e morais (fls. 09/10 e 30/31).

A ilustre magistrada "a quo" julgou parcialmente procedente o pedido, "para: 1) declarar inexistente o contrato de financiamento 469520145, bem como condenar o réu a devolver à autora o valor de R\$82,95, além de todas as parcelas que foram debitadas até o cumprimento da liminar concedida nestes autos a ser indicado em liquidação de sentença, corrigido monetariamente pela tabela prática do TJSP a partir dos descontos indevidos na conta corrente da autora, acrescido de juros demora de 1% ao mês devidos desde desembolso. A partir da vigência da Lei 14.905/24 os juros e correção monetária deverão ser calculados na forma disposta pelo parágrafo único do art. 389 e art. 406 e §§, Código Civil. 2) condenar o réu ao pagamento de danos morais no importe de R\$3.000,00, corrigidos monetariamente da presente decisão e acrescidos de juros de mora de 1% ao mês desde a citação. Em consequência, JULGO EXTINTO o processo, com resolução demérito (CPC, art. 487, I)", atribuindo ao réu o ônus de sucumbência (fls. 220/225).

Contra esta decisão insurge-se o réu, ora apelante.

A relação estabelecida entre as partes é de consumo, na forma do disposto nos artigos 2º e 3º do CDC.

Sendo de consumo a relação e verossímil a versão, a defesa do consumidor deve ser facilitada, com a inversão do ônus da prova, que é regra de julgamento, ante o disposto no art. 6º, inciso VIII, do CDC.

Assim, era ônus do banco comprovar que as operações não reconhecidas pela autora foram por ela realizadas ou por culpa exclusiva desta ou de terceiros.

O banco réu, contudo, não se desincumbiu de seu ônus probatório, limitando-se a sustentar, em síntese, que as transações foram legitimamente realizadas, por intermédio de aplicativo de celular, mediante uso de token e senha.

Na hipótese, não há qualquer prova de que a autora tenha agido com culpa exclusiva ou concorrente, capaz de afastar a responsabilidade do réu, inexistindo qualquer elemento que comprove que ela tenha compartilhado sua senha bancária com outrem.

Neste aspecto, bem elucidou os fatos a douta

magistrada a quo (fls. 220/225):

"A autora teve sua conta movimentada por terceiros, que realizaram empréstimo bancário no valor de R\$1.607,05, para pagamento em 12 vezes de R\$333,83, e na sequência foi feito um pix para conta de terceiro no valor de R\$1690,00, utilizando o valor emprestado e mais R\$82,95 que já estava na conta da correntista. No caso dos autos, o réu, ao afirmar que apenas o autor poderia ter feito as movimentações impugnadas atraiu para si o ônus de comprovar os fatos, no entanto, nenhuma prova produziu nesse sentido".

O réu, assim, não se desincumbiu de comprovar a regularidade das operações financeiras, não comprovando, também, a existência de nenhuma excludente de responsabilidade.

Nos termos do art. 14 do CDC, responde objetivamente o banco pelo vício do serviço, posto que os danos dele decorrentes são de sua inteira responsabilidade, esta que decorre do risco de sua atividade econômica, apenas não respondendo o fornecedor de serviço quando provar a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros, consoante art. 14, § 3º, II, do CDC.

E, no caso dos autos, nada provou o banco, como acima destacado.

Assim, ausente comprovação de que as transações foram feitas por culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros, deve o banco ser responsabilizado pelo ocorrido.

O Superior Tribunal de Justiça, inclusive, firmou entendimento sobre esta questão no REsp nº 1.199.782/PR, relatado pelo eminente Ministro Luis Felipe Salomão e julgado em 24/08/2011, recurso este que seguiu o rito dos recursos repetitivos previsto no art. 1.036 do NCPC:

"RECURSO ESPECIAL REPRESENTATIVO DE CONTROVÉRSIA. JULGAMENTO PELA SISTEMÁTICA DO ART. 543-C DO CPC. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS. DANOS CAUSADOS POR FRAUDES E DELITOS PRATICADOS POR TERCEIROS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. RISCO DO EMPREENDIMENTO. 1. Para efeitos do art. 543-C do CPC: As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, abertura de conta-

corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos -, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno. 2. Recurso especial provido." (STJ; 2ª Seção; REsp nº 1.199.782/PR; Rel. Ministro Luis Felipe Salomão; julgado em 24/08/2011).

Com efeito, assentou-se no teor do referido v. acórdão o seguinte posicionamento: **"No caso de correntista de instituição bancária que é lesado por fraudes praticadas por terceiros - hipótese, por exemplo, de cheque falsificado, cartão de crédito clonado, violação do sistema de dados do banco - a responsabilidade do fornecedor decorre, evidentemente, de uma violação a um dever contratualmente assumido, de gerir com segurança as movimentações bancárias de seus clientes. Ocorrendo algum desses fatos do serviço, há responsabilidade objetiva da instituição financeira, porquanto o serviço prestado foi defeituoso e a pecha acarretou dano ao consumidor direto."**

A tese encontra-se sedimentada com a edição da **Súmula nº 479 pelo STJ**, de seguinte redação: **"As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias"**.

Por tais razões, era mesmo de rigor a condenação do banco réu ao pagamento de indenização pelos danos materiais e morais suportados pela autora, exatamente como constou do *decisum a quo*.

Por certo que o dano extrapatrimonial também restou caracterizado.

Assim estabelece o art. 5º, inciso X, da CF:

"X - são invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, assegurado o direito a indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação;"

Assim dispõem os arts. 186 e 927 do CC:

"Art. 186. Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral,

comete ato ilícito."

"Art. 927. Aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo."

Contrariamente ao alegado pelo banco réu, o simples fato de a correntista ter valores indevidamente debitados de sua conta bancária em razão de transações por ela não realizadas, traz-lhe inegável prejuízo, vez que a autora se viu privada de valores que lhe pertenciam, sendo tal fato motivo para uma justa indenização, servindo esta, ainda, para coibir atos semelhantes.

As transações indevidas decorreram de falha no sistema de segurança do banco.

Caracterizado, portanto, o dano moral causado à autora, decorrente de falha na prestação de serviços por parte do banco, sendo devida indenização.

Ocorrido o dano moral, a indenização deve levar em consideração a sua intensidade e deve ser fixada com base em critérios legais e doutrinários, cujos limites vêm sendo adotados pela jurisprudência dominante, a fim de evitar abusos e eventual enriquecimento ilícito.

O sofrimento experimentado tem relação com a errônea conduta do banco réu, devendo o dano moral ser quantificado em face daquele ser maior ou menor, sem levar em consideração, propriamente dito, o valor relativo à discussão.

Tendo em vista as peculiaridades do caso concreto, entende a Turma Julgadora ser a quantia de R\$3.000,00, fixada pela r. sentença, suficiente para indenizar a autora e, ao mesmo tempo, coibir o réu de atitudes semelhantes.

Quanto à pretensão do réu, no sentido de que a incidência de juros moratórios, sobre o valor da indenização por danos morais e materiais, se dê a partir da data do arbitramento, não lhe assiste razão.

Isto porque, tratando-se de responsabilidade contratual, os juros de mora, sobre o valor da indenização por danos morais e materiais, devem incidir desde a citação.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

De rigor, portanto, a reforma parcial da r. sentença, apenas em relação ao termo 'a quo' de incidência dos juros de mora.

Deixa-se de majorar os honorários advocatícios recursais, com fundamento na tese do Tema nº 1.059 fixada pelo C. STJ, segundo a qual **"a majoração dos honorários de sucumbência prevista no artigo 85, §11, do CPC pressupõe que o recurso tenha sido integralmente desprovido ou não conhecido pelo tribunal, monocraticamente ou pelo órgão colegiado competente. Não se aplica o artigo 85, §11, do CPC em caso de provimento total ou parcial do recurso, ainda que mínima a alteração do resultado do julgamento ou limitada a consectários da condenação"**.

Postas estas premissas, dá-se parcial provimento ao recurso.

Salles Vieira, relator.