



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000308641

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1021748-47.2023.8.26.0008, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelado DERMACARE SERVIÇOS MÉDICOS LTDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso, com sucumbência recíproca e proporcional. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CARLOS EDUARDO PACHI (Presidente sem voto), MARCOS DE LIMA PORTA E RUI PORTO DIAS.

São Paulo, 31 de março de 2025.

INAH DE LEMOS E SILVA MACHADO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

APELAÇÃO nº 1021748-47.2023.8.26.0008

Relatora: Inah de Lemos e Silva Machado

Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 – Turma V

Apelante: Banco Bradesco S.A.

Apelada: Dermacare Serviços Médicos Ltda.

Comarca: São Paulo - 4ª Vara Cível do Foro Regional X - Tatuapé

Juiz Prolator: Rubens Pedreiro Lopes

Voto nº 2232

INÉPCIA DA APELAÇÃO. PRINCÍPIO DA DIALETICIDADE.

Preliminar suscitada pela ré em contrarrazões. Razões apresentadas de forma inteligível, com nítido ataque aos fundamentos da sentença e expresso pedido de reforma. Observância ao disposto no art. 1.010, I a III, do CPC. Presentes os pressupostos legais. Preliminar afastada.

APELAÇÃO. BANCÁRIO. FURTO DE CELULAR. TRANSAÇÕES BANCÁRIAS NÃO AUTORIZADAS.

Autora que alega ter sido vítima de fraude por terceiros, que realizaram transações fraudulentas de sua conta, utilizando-se de celular furtado de seu sócio no qual se encontrava instalado o aplicativo do banco réu.

Sentença de procedência para: i) condenar o réu a ressarcir os valores debitados ilegalmente da conta da autora no montante de R\$ 29.117,13; ii) declarar a inexigibilidade do contrato de empréstimo descrito na inicial (Contrato nº 16362490), devendo o réu abster-se de efetuar lançamentos para cobrança das parcelas do referido empréstimo, bem como das transferências via PIX fraudulentas e seus encargos; iii) condenar o réu a indenizar a requerente por dano moral no valor de R\$ 10.000,00

Recurso do réu. Cerceamento de defesa. Não configurado. Não indicado o motivo do cerceamento e eventuais provas que pretendia produzir. O juiz é o destinatário final da prova, a quem compete determinar a suficiente instrução do processo. Preliminar afastada.

Transações não reconhecidas pela autora. Movimentações financeiras que destoavam do perfil da autora e evidenciavam fraude. Contratação de empréstimo e três transferências via pix em curto período, com utilização ainda de valores disponíveis nas contas da autora, restando cobrança de encargos. Transações atípicas não detectadas. Falha na prestação de serviços configurada. Incidência da súmula 479, do Superior Tribunal de Justiça. Devida a reparação por dano material, referente aos encargos decorrentes das transações fraudulentas. Valores que foram

objeto das transações fraudulentas declarados inexigíveis.

Dano moral não configurado. Não há prova segura nos autos de que as consequências tenham provocado inegável abalo à credibilidade da empresa autora, com efeitos negativos sobre sua imagem. Não descritas eventuais repercussões do ato imputado a gerar o dever de indenizar. Somente a honra objetiva da pessoa jurídica é tutelada.

Apelo em parte acolhido para afastar o dano moral. Sucumbência recíproca e proporcional.

Recurso do réu parcialmente provido.

Vistos.

Trata-se de ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com pedidos de restituição de valores e indenização por dano moral julgados procedentes pela r. sentença de fls. 259/274, cujo relatório é adotado, para “(a) condenar o requerido a ressarcir os valores debitados ilegalmente da conta da autora no montante de R\$ 29.117,13 (vinte e nove mil cento e dezessete reais e treze centavos) fls. 250, com correção monetária pelo índice da Tabela Prática do Tribunal de Justiça de São Paulo a contar da transação bancária indevida e juros moratórios de 1% ao mês a contar da citação; (b) confirmar a tutela de urgência concedida as fls. 129/130 e declarar a inexigibilidade do contrato de empréstimo descrito na inicial (Contrato nº 16362490 fls. 73), devendo o réu abster-se de efetuar lançamentos para cobrança das parcelas do referido empréstimo, bem como das transferências via PIX fraudulentas e seus encargos (fls. 71/72 e 75), majorando a multa para o triplo de cada valor cobrado e/ou debitado na conta bancária da parte autora, a partir da intimação desta sentença, sem prejuízo do reconhecimento do descumprimento de ordem judicial anterior; (c) condenar o réu a indenizar a requerente por danos morais em R\$ 10.000,00 (dez mil reais), corrigidos monetariamente e acrescidos de juros de mora de 1% ao mês, ambos a partir da publicação da sentença. Em razão da sucumbência, a parte ré arcará com as custas e as despesas processuais da parte autora, bem como com os honorários advocatícios, arbitrados em 10% sobre o valor da condenação, conforme artigo 85, §2º, do CPC”.

Os embargos de declaração oferecidos pelo réu (fls.

277/279) foram rejeitados (fls. 280).

Inconformado, apelou o réu, aduziu inexistir nexo causal entre o serviço desempenhado pela instituição financeira e o resultado do ato delituoso, sendo indevida indenização por estar caracterizada culpa exclusiva de terceiro ou fortuito externo, conforme dispõe o artigo 14, § 2º, II, do Código de Defesa do Consumidor. Alegou não estar caracterizada a sua responsabilidade, não havendo se falar em reparação por dano moral ou material. Ademais, ao tempo da comunicação ao apelante as transações impugnadas já haviam sido concretizadas, o evento danoso ocorreu fora das dependências do apelante e, portanto, não se verifica qualquer falha ou deficiência no serviço prestado. Além disso, as transferências ocorreram mediante inserção de senha pessoal e inserção de *Token*. Os danos materiais não foram comprovados e não há possibilidade da inexigibilidade das transações por Pix realizadas, já foram concluídas. Na hipótese de manutenção da condenação, o dano material deve ser limitado aos valores efetivamente retirados da conta da apelada, ou seja, R\$ 67.565,00, conforme extrato de fls. 111. Impugnou a indenização por dano moral, pois ausente comprovação. Pleiteou a anulação da sentença por cerceamento de defesa ou a reforma para julgar improcedentes os pedidos iniciais (fls. 283/293).

Recurso tempestivo, regularmente processado e preparado (fls. 294/295).

A autora apresentou contrarrazões, aduziu inépcia recursal por ausência de impugnação específica os fundamentos da sentença. No mérito, refutou os argumentos do apelante (fls. 299/333).

É o relatório.

Não há se falar em inépcia recursal por suposta ausência de impugnação específica aos fundamentos da sentença, em ofensa ao princípio da dialeticidade.

Por força de expresso dispositivo legal constante no artigo 1.010 do Código de Processo Civil, é encargo do apelante externar fundamentos de fato e de direito pelos quais entenda deva a sentença ser alterada, bem como as razões do pedido de reforma.

No caso, as razões da apelação do réu não estão dissociadas do decidido, além disso houve ataque aos fundamentos da sentença, com expresso pedido de reforma, em estrita observância ao disposto no artigo 1.010, incisos I a III, do Código de Processo Civil, sendo que o fato de o apelante reiterar argumentos não obsta o conhecimento do recurso. Presentes, pois, pressupostos legais para o conhecimento do recurso (RSTJ 142/233).

No mais, consta dos autos ser a autora titular de conta corrente junto ao banco réu.

Segundo relato inaugural, em 23 de novembro de 2023, por volta das 8h15, o sócio da autora conduzia seu veículo pela rua do Glicério, quando teve o vidro de seu carro quebrado e roubado seu aparelho celular. Enquanto dirigia com seu vidro quebrado e na chuva, pediu à sua esposa que procurasse alguns telefones para efetuar o bloqueio das contas bancárias, aplicativos e da linha telefônica. Às 8h56 ligou para o réu, contudo não conseguiu acessar pelo menu de atendimento o setor de cancelamento por roubo, motivo pelo qual fez contato com a secretária da empresa autora, solicitando que fosse imediatamente a agência bancária, para comunicar o ocorrido e como medida proativa bloquear todos os acessos à conta corrente da autora. Ao dirigir-se até a agência bancária, aguardou até a abertura ao público, sendo atendida pontualmente às 10h pelo gerente da conta, Sr. Tiago, que lhe informou que poderia ficar sossegada, pois a conta já estava bloqueada. No mesmo dia, o sócio administrador da autora registrou a ocorrência no 30º Distrito Policial, sendo o boletim de ocorrência lavrado às 17h04. Afirma que ao chegar a sua residência efetuou a troca de senha via computador e bloqueio dos acessos aos aplicativos instalados em seu celular. Ocorre que, no dia 28 de novembro de 2023, por volta das 11h25, o sócio da autora deslocou-se até a agência bancária para

reativar as senhas e acessos aos aplicativos do novo celular, quando constatou quatro transações fraudulentas (pix para F V Santos, pix para Jhonatan Couto, Operação de Capital de Giro e pix para Pizzaria Prestígio) sendo informado pela gerente que os acessos haviam sido cancelados, mas, provavelmente, as transações ocorreram pela manhã. As transações via pix fogem completamente do perfil da autora, pois desde que lançado o pix, jamais realizou este tipo de transação. O réu negou o pedido de reembolso das transações ocorridas em 23 de novembro de 2023, o fato se deu em via de segurança pública, fora do domínio bancário. Ao ajuizar a demanda buscou: **i)** concessão de tutela antecipada para determinar que o réu suspenda as quatro operações fraudulentas e seus encargos de mora, correspondente a R\$ 83.727,50 (18/12/2023), inibindo a inclusão do nome da autora no cadastro de inadimplentes por força de tais cobranças, bem como promova a restituição do valor de R\$ 11.029,11; **ii)** a declaração de inexigibilidade do montante relacionado às quatro transações fraudulentas; **iii)** condenação do réu ao pagamento de indenização por dano moral no valor de R\$ 15.000,00.

A tutela de urgência foi deferida: “para que o requerido se abstenha de cobrar as parcelas mensais da operação de Capital de Giro (Contrato nº 16362490 – fls. 73), não efetuando qualquer lançamento não autorizado pela autora para liquidação deste contrato, bem como se abstenha de promover a inclusão do nome da autora em qualquer cadastro restritivo (SCPC, SERASA, outros) por conta desta dívida, até o final da lide, sob pena de incorrer em multa equivalente ao dobro do valor cobrado ou negativamente, sem prejuízo das demais deliberações aplicáveis.” (fls. 129/130).

Em sua defesa, o réu alega inexistir nexo causal entre o serviço desempenhado por ele e o resultado do ato delituoso, sendo indevida indenização por estar caracterizada culpa exclusiva de terceiro ou fortuito externo, conforme dispõe o artigo 14, §2º, II, do Código de Defesa do Consumidor.

A r. sentença julgou procedentes os pedidos para: **i)** condenar o requerido a ressarcir os valores debitados ilegalmente da conta da autora no montante de R\$ 29.117, a contar da transação bancária indevida e juros

moratórios de 1% ao mês a contar da citação; **ii)** confirmar a tutela de urgência concedida as fls. 129/130 e declarar a inexigibilidade do contrato de empréstimo descrito na inicial (Contrato nº 16362490 - fls. 73), devendo o réu abster-se de efetuar lançamentos para cobrança das parcelas do referido empréstimo, bem como das transferências via PIX fraudulentas e seus encargos (fls. 71/72 e 75), majorando a multa para o triplo de cada valor cobrado e/ou debitado na conta bancária da parte autora, a partir da intimação da sentença; **iii)** condenar o réu ao pagamento de indenização por dano moral no valor de R\$ 10.000,00, corrigidos monetariamente e acrescidos de juros de mora de 1% ao mês, ambos a partir da publicação da sentença.

Divergem as partes quanto à responsabilidade do réu de ressarcir os valores transferidos e em relação aos danos materiais e moral. Alega o réu cerceamento de defesa.

Não é caso de nulidade da sentença por cerceamento de defesa, porquanto os elementos constantes dos autos eram suficientes para a solução da lide.

Ademais, ao especificar provas, o réu afirmou “não possuir interesse na produção de provas adicionais...” (fls. 245), de sorte que não pode agora, em sede recursal, alegar cerceamento de direito de defesa, precluiu o direito de produzir provas.

Ressalte-se, ainda ser o julgador o destinatário final das provas, e cabe a ele determinar a suficiente instrução do processo.

No mais, a relação estabelecida entre as partes é de consumo, conforme dispõem os artigos 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor. Assim, aplica-se ao presente caso o disposto no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, ao estabelecer a responsabilidade objetiva do fornecedor pelos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, independentemente da existência de culpa.

In casu, é certo que em 23 de novembro de 2023 foram realizadas transferências da conta da autora via PIX, tendo como beneficiários F V

Santos (R\$ 48.550,00 – fls. 71), Jhonatan Couto (R\$ 7.998,00 – fls. 72) e Pizzaria Prestígio (R\$ 10.990,00), além da contratação de empréstimo – capital de giro no valor de R\$ 11.000,00, a ser pago em 11 parcelas de R\$ 1.159,71, mediante débito em conta corrente, com início dos descontos em 8 de dezembro de 2023 (fls. 73/74). Também houve cobrança de encargos referentes às três transferências via pix não reconhecidas pela autora, realizadas no dia 27 de novembro de 2023, nos valores de R\$ 9,00 cada uma (fl. 107), bem como encargos pela utilização do limite (R\$ 204,10), desconto da primeira parcela do empréstimo (R\$ 1.159,51), encargos relacionados ao limite de crédito (R\$ 2.765,92) e encargos de mora (R\$ 334,68 e R\$ 698,09).

Os fatos se deram por ato praticado por terceiro, considerando a notícia do furto do celular do sócio da autora, aparelho em que se encontrava instalado o aplicativo do banco, em 23 de novembro de 2023, conforme boletim de ocorrência lavrado no mesmo dia (fls. 49/54).

O réu, não nega a fraude perpetrada, mas afirma que as transferências se deram antes de ter sido comunicado do ocorrido e da lavratura do boletim de ocorrência, bem como que os fatos ocorreram em via de segurança pública fora do domínio bancário (fl. 113).

Pelo que se deduz dos extratos bancários juntados pela autora (fls. 71/75), as transferências via pix se deram entre **9h05 e 9h17**, e o contrato de empréstimo – capital de giro foi contratado via mobile às 9h15, ou seja, em praticamente 12 minutos foram realizadas três transferências via pix e uma contratação de empréstimo, todas via mobile.

Além disso, o extrato de fls. 78/98 demonstra que desde dezembro de 2021 a autora **não** se utilizou do sistema de transferências via pix, o que somente se deu com a fraude perpetrada, comprovando serem atípicas as transações realizadas pelo terceiro fraudador.

Embora de fato, o sócio da autora tenha registrado o boletim de ocorrência após as transações fraudulentas, isto é, quase nove horas

depois do fato (fls. 49/54), certo é que a fraude só se consumou por ter o réu falhado no dever de segurança e prevenção. Há evidente atipicidade das transações em confronto com o perfil da autora, dadas as características das operações, que jamais se utilizou do sistema de transferências via pix, desde dezembro de 2021, conforme comprova o extrato de fls. 78/98.

Assim, não há se falar em excludente de responsabilidade, nos termos do disposto no artigo 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor, porquanto evidente a falha na prestação de serviço pelo réu, sobretudo diante da facilidade em que os meliantes conseguiram acesso à senha e conta do consumidor e realizar transações e empréstimo.

Veja-se a propósito:

“Ação de indenização em danos materiais e morais. Sentença de procedência. Irresignação do réu. Furto de celular e transferência bancária, via aplicativo de smartphone, não reconhecida pela autora. Responsabilidade objetiva da instituição financeira por danos gerados por fortuito interno. Fraude perpetrada por terceiros no âmbito de operações bancárias. Súmula 479 do E. STJ. Falha na prestação de serviço e descumprimento do dever de segurança no estabelecimento bancário. Dever de restituição dos valores subtraídos. Dano moral configurado, porém, fixado em patamar excessivo. Não demonstração pela autora de maiores repercussões em sua esfera moral. Redução da indenização arbitrada para R\$5.000,00 (cinco mil reais), de acordo com o patamar adotado por esta c. 13ª Câmara de Direito Privado em casos semelhantes. Juros de mora legais, desde a data da citação, consoante disposto no art. 405 do Código Civil, por se tratar de responsabilidade civil contratual. Sentença parcialmente reformada. Recurso parcialmente provido.”.

(TJSP - Apelação Cível: 10033387620238260157 Cubatão, Relator: Márcio Teixeira Laranjo, Data de Julgamento: 11/07/2024, 13ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 11/07/2024)

“APELAÇÃO CÍVEL. Ação declaratória de inexigibilidade c/c indenização por dano moral. Bancários. Sentença de Improcedência. Inconformismo da Autora. Furto de celular. Acesso ao aplicativo do Banco por terceiro. Empréstimo e transferências via "pix". Transações que fogem ao perfil do cliente. Transferências sequenciadas em pequeno intervalo de tempo. Má prestação dos serviços bancários. Responsabilidade objetiva do Banco Réu. Inteligência do Artigo 186 do Código Civil e Artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor. Incidência da Súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça e do Enunciado nº 14 desta colenda Seção de Direito Privado. Débito inexigível. Danos morais configurados. Dano in re ipsa. Culpa concorrente que não importa em excludente de responsabilidade civil, servindo de mero parâmetro para a redução do quantum indenizatório. Indenização fixada em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) que se mostra razoável e proporcional a reprimir o ato, sem aviltar ou implicar em enriquecimento de quem a recebe. RECURSO PROVIDO.”

(TJSP - Apelação Cível: 1012896-07.2023.8.26.0405 Osasco, Relator: Penna Machado, Data de Julgamento: 12/03/2024, 14ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 12/03/2024)

“CONTRATO – Prestação de serviços bancários - Autora vítima de crime de furto de seu aparelho celular - Acesso dos criminosos aos aplicativos instalados no dispositivo móvel - Realização de transferência de valores, sem acionamento de qualquer barreira de segurança pelos requeridos - Falha no dever de segurança do apelante evidenciada - Fraude perpetrada por terceiro que constitui fortuito interno - Responsabilidade objetiva configurada - Entendimento da Súmula 479 do STJ Restituição de valores subtraídos da conta - Dano moral configurado - Fixação do valor de R\$ 5.000,00 a título de indenização - Sucumbência imposta a parte requerida Sentença reformada - Recurso provido.”.

(TJSP - Apelação Cível: 1020309-53.2022.8.26.0196 Franca, Relator: Maia da Rocha, Data de Julgamento: 28/11/2023, 21ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 28/11/2023)

Incidente na hipótese a súmula 479, do c. Superior

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

Assim, o dano material equivale aos encargos subtraídos da autora após as transferências indevidas, conforme cálculo de fls. 250. Embora o réu tenha alegado inexistir comprovação dos danos materiais, os extratos bancários da conta da autora demonstram que os encargos foram realmente descontados de seu saldo bancário. Anote-se que a sentença declarou inexigível o débito decorrente do empréstimo e das transferências via pix fraudulentas, no valor de R\$ 109.918,01 (fls. 267). Desta forma, não merece guarida o pedido subsidiário de redução do *quantum* fixado, o ressarcimento deve corresponder a todos os valores retirados da conta da autora, incluindo os encargos que incidiram à época.

Por fim, respeitado o entendimento do magistrado de primeiro grau, o recurso comporta provimento no tocante ao afastamento da condenação por dano moral. A responsabilidade objetiva do réu afasta a prova da culpa, mas não da ocorrência do dano.

No caso em apreço, ainda que tenha sido comprovada a falha de segurança na prestação dos serviços, não há nos autos prova segura de que as consequências tenham provocado inegável abalo à credibilidade da empresa apelada, somente a honra objetiva da pessoa jurídica é tutelada.

Desta forma, no caso em apreço, não configurado dano moral indenizável imputado ao réu, sendo caso de julgar parcialmente procedentes os pedidos, afastando a condenação por dano moral.

Assim, é o caso de reforma da sentença para afastar a condenação de indenização por dano moral.

Considerando o provimento parcial recurso do réu e ter a autora decaído em parte de seu pedido, a sucumbência deverá ser fixada de forma recíproca e proporcional, repartidas à metade. A autora arcará com os honorários do patrono do réu fixados em 10% do valor pretendido a título de dano moral e o réu



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

arcará com os honorários do patrono da autora fixados em 10% do valor atualizado do proveito econômico obtido.

Para fins de prequestionamento, consideram-se incluídas no acórdão todas as matérias suscitadas pelas partes, objeto do presente recurso.

Diante exposto, pelo meu voto, **dou parcial provimento ao recurso do réu**, nos termos da fundamentação supra.

Inah de Lemos e Silva Machado
Relatora