



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
24ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Registro: 2025.0000320136

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1007922-29.2024.8.26.0004, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelada REGINA DE AZEVEDO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 24ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Conheceram em parte do recurso e, na parte conhecida, negaram-lhe provimento. 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) E JONIZE SACCHI DE OLIVEIRA.

São Paulo, 31 de março de 2025.

PLINIO NOVAES DE ANDRADE JÚNIOR

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
24ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

VOTO Nº 28648

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1007922-29.2024.8.26.0004

COMARCA: SÃO PAULO – 1ª VARA CÍVEL DO FORO REGIONAL DA LAPA

APELANTE: BANCO BRADESCO S/A

APELADA: REGINA DE AZEVEDO

JUIZ PROLATOR DA SENTENÇA: DR. MARCELO VIEIRA

ILEGITIMIDADE PASSIVA – Inocorrência – Considerando que os empréstimos questionados pela autora foram contratados junto ao banco réu, vinculados à conta bancária por este administrada, ficou patenteada a sua legitimidade para figurar no polo passivo da presente ação – Preliminar suscitada pelo réu afastada – **Recurso improvido, neste aspecto.**

AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO - Autora que recebeu ligação de pessoa que agia como funcionário da instituição financeira, dando orientações contra suposta fraude, tendo informado a ele sua senha pessoal, e posteriormente verificado que foram contraídos empréstimos em seu nome - A autora posteriormente verificou que foram contraídos empréstimos em seu nome, cuja contratação foi por ela negada – Pessoa que fornecia orientações, com conhecimento de informações sigilosas da autora, de modo a levar a crer que se tratava de funcionário do banco – Não havia razão para a autora duvidar da veracidade destas mensagens – Não ficou evidenciada a culpa da autora, ainda que concorrente, por este evento danoso, pois a pessoa que entrou em contato com a autora sabia de informações sigilosas a seu respeito, disponíveis a funcionários do banco - A responsabilidade da instituição financeira é objetiva e independe da existência de culpa – Art. 14 do Código de Defesa do Consumidor – “As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias” – Súmula 479 do STJ - Em se tratando de relação de consumo, e sendo verossímil a versão apresentada pelo consumidor, a sua defesa deve ser facilitada, com a inversão do ônus da prova, a teor do art. 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor – Precedentes do STJ e do TJ-SP – Possibilidade da ocorrência de fraude nos sistemas bancários postos à disposição do cliente – Falha no sistema de segurança do banco caracterizada – Sentença que determinou o cancelamento dos contratos de mútuo e declarou inexigíveis os débitos imputados à autora mantida, cabendo a ela

restituir, ao banco, os valores creditados em seu favor por conta destes empréstimos fraudulentos - **Recurso improvido, neste aspecto.**

RESTITUIÇÃO DE VALORES - Sentença que não condenou o réu à restituição de valores à autora - Réu que não possui interesse recursal à reforma da sentença para afastar condenação que não lhe foi imposta - **Recurso não conhecido, neste aspecto.**

HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS RECURSAIS - Aplicação do disposto no artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil - Honorários advocatícios, fixados na sentença, fixados em 10% (dez por cento) do valor da causa atualizado, isto é, R\$ 27.497,83, em prol dos advogados da autora, ficam majorados para 15% (quinze por cento).

RECURSO CONHECIDO EM PARTE E IMPROVIDO, NA PARTE CONHECIDA.

Trata-se de “ação de inexigibilidade de débito com pedido de tutela de urgência”, ajuizada por **REGINA DE AZEVEDO** contra o **BANCO BRADESCO S/A**, julgada procedente, pela respeitável sentença de fls. 193/196, cujo relatório adoto, *“para, nos termos do artigo 487, I, do Código de Processo Civil, determinar o CANCELAMENTO dos contratos declinados na inicial (página 8), bem como declarar inexigíveis os débitos decorrentes imputados à requerente”*. Em razão da sucumbência, o réu foi condenado ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, fixados em 10% (dez por cento) do valor da causa.

O réu apelou, a fls. 199/211, arguindo, preliminarmente, a sua ilegitimidade para figurar no polo passivo da presente ação, sob o argumento de que não contribuiu para o evento danoso descrito na petição inicial.

No mérito, sustentou, em síntese, excludente de responsabilidade por ocorrência de fortuito externo.

Imputou à autora culpa exclusiva, negando a existência de falha na prestação de seus serviços.

Insurgiu-se, também, contra a restituição de valores à autora.

Requeru, então, o provimento deste recurso, com a reforma da r. sentença, para que fosse reconhecida a sua ilegitimidade para figurar no polo passivo da ação, e extinto o processo. De resto, pugnou pela improcedência da presente ação.

Recurso tempestivo, regularmente processado e acompanhado dos comprovantes de preparo (fls. 212/213).

A autora apresentou contrarrazões a fls. 217/219, pugnando pelo improvimento deste apelo.

Não foi manifestada oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Afasta-se, inicialmente, a preliminar de ilegitimidade passiva arguida pelo banco réu.

Isto porque, as movimentações indevidas ocorreram na conta bancária da autora administrada pela instituição financeira ré, com a qual foram contratados os empréstimos fraudulentos.

Nestas condições, o referido banco tem evidente legitimidade para responder por tais lançamentos, vinculados à aludida conta.

De resto, segundo consta dos autos, a autora recebeu ligação identificada pelo mesmo número da central telefônica do banco réu, informando de movimentacoes estranhas em sua conta. Foi orientada a fornecer sua senha e, posteriormente, constatou a contratação de quatro empréstimos, nos valores de R\$ 16.599,87, R\$ 9.949,00, R\$ 16.306,53 e R\$ 1.242,30. O lançamento no valor de R\$ 16.599,87, ocorrido em 22/03/24, foi estornado.

O réu, na contestação de fls. 141/186, alegou a inocorrência de falha na prestação de seus serviços, alegando culpa exclusiva da autora.

Vale lembrar que, a instituição financeira ré, na condição de fornecedora de serviços de natureza bancária, está sujeita à Lei nº 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor).

Neste sentido, é o entendimento predominante do Colendo Superior Tribunal de Justiça, consubstanciado na súmula nº 297, que dispõe: “o Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”.

Ademais, em se tratando de relação de consumo, e sendo verossímil a versão apresentada pelo consumidor, a sua defesa deve ser facilitada, com a inversão do ônus da prova, a teor do artigo 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor.

No caso vertente, a responsabilidade da instituição financeira é objetiva e independe da existência de culpa, consoante o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor. Assim, havendo transferências indevidas de valores da conta bancária do correntista, o banco réu, depositário da conta, responde objetivamente pelos prejuízos daí decorrentes, eximindo-se da sua responsabilidade apenas se comprovar culpa exclusiva do consumidor (artigo 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor).

Veja-se, a este respeito, o seguinte precedente do Colendo Superior Tribunal de Justiça, em hipótese de uso fraudulento de cartão bancário:

“Direito processual civil. Ação de indenização. Saques sucessivos em conta corrente. Negativa de autoria do correntista. Inversão do ônus da prova.

- É plenamente viável a inversão do ônus da prova (art. 333, II do CPC) na ocorrência de saques indevidos de contas-correntes, competindo ao banco (réu da ação de indenização) o ônus de provar os fatos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito do autor.

- Incumbe ao banco demonstrar, por meios idôneos, a inexistência ou impossibilidade de fraude, tendo em vista a notoriedade do reconhecimento da possibilidade de violação do sistema eletrônico de saque por meio de cartão bancário e/ou senha.

- Se foi o cliente que retirou o dinheiro, compete ao banco estar munido de instrumentos tecnológicos seguros para provar de forma inegável tal ocorrência.

Recurso especial parcialmente conhecido, mas não provido” (REsp 727843 / SP - Recurso Especial: 2005/0031192-7 - Relatora: Ministra NANCY ANDRIGHI - Terceira Turma - Data do Julgamento: 15/12/2005 - Data da Publicação/Fonte: DJ 01/02/2006 p. 553 - RDDP vol. 40 p. 145)

Na espécie, não ficou comprovada a culpa da autora, ainda que concorrente, pelas movimentações indevidas na sua conta bancária, porquanto, a ligação por ela recebida partiu de pessoa que agia como funcionário do banco réu, dando orientações e com conhecimento de informações sigilosas a respeito da autora, disponíveis a funcionários da instituição financeira.

Nestas condições, não havia razão para a autora duvidar da veracidade desta ligação.

Ademais, verifica-se do extrato bancário apresentado a fls. 31/87, a contratação de um empréstimo no valor de R\$ 16.599,87, no dia 22/03/2024, o qual foi estornado. No dia 25/03/2024, foi contratado outro empréstimo, no valor de R\$ 9.949,00, e, no dia 26/03/2024, mais dois empréstimos, estes nos valores de R\$ 16.306,53 e R\$ 1.242,30, quantias, estas, creditadas na conta corrente da autora.

Também é possível constatar, do extrato, pagamentos sob a rubrica “pagto eletron cobrança - cancelamento” pelos quais foram debitados, da conta da autora, os valores de R\$ 9.998,80 e R\$ 14.999,30.

Dessa forma, deve ser levado em conta que as movimentações bancárias, realizadas pelos fraudadores, extrapolaram o perfil da autora, sem qualquer restrição pelo sistema de segurança do banco réu.

A este respeito, como foi bem ponderado na r. sentença, *“as transações destoam, e muito, do padrão de uso da conta corrente da autora. Não se tem notícia de realização de operações de crédito nos meses anteriores e, não obstante, em dois dias seguidos foram realizados três empréstimos que montam a vultosa quantia de R\$44.097,70.”* (fls. 194).

Destarte, a instituição financeira ré não demonstrou as medidas que estavam ao seu alcance para evitar o resultado danoso, tais como entrar em contato com a autora antes de autorizar a operação ou efetivar o imediato bloqueio da senha da correntista, diante da operação suspeita.

Por conseguinte, o serviço prestado pela instituição financeira ré foi defeituoso, nos termos do artigo 14, § 1º, da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), pois não forneceu a segurança que o consumidor dele podia esperar.

Neste contexto, a instituição financeira ré responde pelos prejuízos advindos destas transações fraudulentas, conforme entendimento pacificado do Colendo Superior Tribunal de Justiça expresso na súmula 479, com o seguinte verbete: *“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, a responsabilidade do banco, pela reparação dos prejuízos decorrentes desta falha na prestação do serviço bancário, deve ser reconhecida.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
24ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Neste sentido, já decidiu esta 24ª Câmara de Direito Privado deste Egrégio Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo:

“Apelação – Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com restituição de valores – Fraude bancária – Autora que recebeu contato oriundo do número oficial do banco informando diversas transações, as quais ela não reconheceu - Procedimentos determinados pelo preposto do banco para o cancelamento das transações que a induziram a realizar transferências de valores – Sentença que julgou parcialmente procedente a demanda para: (i) declarar a inexistência da relação jurídica referente ao empréstimo contratado; (ii) declarar a nulidade das transações impugnadas; (iii) reconhecer a responsabilidade concorrente da autora e condenar o banco a restituir a quantia de R\$ 6.288,88. Ainda, autorizou o demandado a levantar o valor depositado nos autos - Recurso de ambas as partes. DAS PRELIMINARES ARGUIDAS PELO REQUERIDO EM RAZÕES RECURSAIS – ILEGITIMIDADE PASSIVA – Não configuração – Autora demonstrou ser correntista do banco e ter sofrido prejuízo decorrente de operações realizadas no aplicativo – (In)existência de falha na prestação de serviço e a extensão da responsabilidade são matérias de mérito – PRELIMINAR AFASTADA – CERCEAMENTO DE DEFESA – Indeferimento da prova oral – Requerido que concordou expressamente com o julgamento antecipado da lide – PRELIMINAR RECHAÇADA. DO MÉRITO - Autora que logrou comprovar que a ligação telefônica que recebeu partiu do número telefônico oficial do requerido e foi feita por indivíduo que possuía informações privilegiadas sobre seus dados pessoais e bancários – Incidência do art. 14, caput e §3º, do CDC e da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça – Responsabilidade por fato do serviço – Fortuito interno evidenciado – Requerido que não comprovou a inexistência de defeito no serviço (art. 14, §3º, I, do CDC) nem culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro (art. 14, §3º, II, do CDC) – Conjunto probatório que demonstra que a autora, induzida a erro por preposto do banco, efetuou transações acreditando estar realizando procedimento do setor de segurança do demandado – Culpa concorrente não evidenciada – Grau de certeza da autora de estar em contato com preposto do banco que reduziu sobremaneira a sua capacidade de percepção dos fatos, bem como a adoção de medidas preventivas de proteção - Sentença reformada para afastar o reconhecimento de culpa concorrente – Ausência de interesse recursal do requerido no tocante ao pleito de

autorização para o levantamento da integralidade do valor depositado pela autora nos autos – Sentença hostilizada que autorizou o levantamento da integralidade da quantia depositada nos autos que representa o saldo do empréstimo declarado nulo já com o abatimento das quantias impugnadas – Recurso não conhecido neste aspecto - RECURSO DO REQUERIDO DESPROVIDO NA PARTE CONHECIDA E RECURSO ADESIVO DA AUTORA PROVIDO. CONCLUSÃO: AFASTADAS AS PRELIMINARES, RECURSO DO REQUERIDO, NA PARTE CONHECIDA, DESPROVIDO E E RECURSO ADESIVO DA AUTORA PROVIDO” (TJSP; Apelação Cível 1006050-46.2022.8.26.0554; Relatora: Desembargadora Jonize Sacchi de Oliveira; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santo André - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 09/02/2023; Data de Registro: 14/02/2023).

Neste contexto, impõe-se a confirmação da r. sentença, que determinou o cancelamento dos contratos declinados na petição inicial, bem como declarou inexigíveis os débitos decorrentes imputados à autora.

De outra parte, observo que, na r. sentença, não houve condenação do réu à restituição de valores. Neste contexto, inexistente o interesse recursal à reforma da r. sentença, neste aspecto. Assim, o recurso não comporta conhecimento, nesta parte.

Todavia, caberá à autora restituir, ao banco, os valores creditados em seu favor por conta destes empréstimos fraudulentos.

Bem por isso, impõe-se a confirmação da bem lançada sentença, que deu a correta solução a esta lide.

Por derradeiro, nos termos do artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil, os honorários advocatícios fixados na sentença, fixados em 10% (dez por cento) do valor da causa atualizado, isto é, R\$ 27.497,83 (vinte e sete mil, quatrocentos e noventa e sete reais e oitenta e três centavos - fls. 8), em prol dos advogados da autora, ficam majorados para 15% (quinze por cento).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
24ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Ante o exposto, pelo meu voto, conheço parcialmente do recurso e, na parte conhecida, nego-lhe provimento. Ficam prequestionadas as matérias alegadas pelas partes, para fins de interposição de recursos perante os Tribunais Superiores.

PLINIO NOVAES DE ANDRADE JUNIOR

RELATOR