



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000339013

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1175244-14.2023.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante IARA DIAS BARBOSA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO BRADESCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2) 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 IRINEU FAVA (Presidente sem voto), GILBERTO FRANCESCHINI E PEDRO FERRONATO.

São Paulo, 4 de abril de 2025.

MARA TRIPPO KIMURA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO: 2967

APELAÇÃO: 1175244-14.2023.8.26.0100

COMARCA: SÃO PAULO

ORIGEM: 21ª VARA CÍVEL

JUIZ(A) 1ª INSTÂNCIA: MARIA CAROLINA DE MATTOS BERTOLDO

APTE.: IARA DIAS BARBOSA

APDO.: BANCO BRADESCO S/A

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. GOLPE. FALSA CENTRAL.

I. CASO EM EXAME

1. Ação declaratória de inexigibilidade de débito, cumulada com pedido de indenização por danos materiais e morais, além de tutela antecipada. Sentença de primeira instância julgou improcedente a ação, revogando a tutela provisória e extinguindo o feito com julgamento do mérito. A autora, beneficiária da justiça gratuita, interpôs apelação requerendo a reforma da sentença para anulação, responsabilização do banco, declaração de inexigibilidade dos débitos e condenação por danos morais.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. A questão em discussão consiste em: (i) a alegação de nulidade da sentença por não abordar todos os argumentos apresentados; (ii) a responsabilidade da instituição bancária por transações fraudulentas; (iii) a caracterização de danos morais.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. A preliminar de nulidade da sentença não merece acolhimento, pois o magistrado não é obrigado rebater um a um todos os argumentos. Precedente STJ.

4. A responsabilidade da instituição bancária é reconhecida devido à falha na segurança das transações, conforme a relação de consumo e a hipossuficiência técnica da autora. A ausência de mecanismos de verificação para transações atípicas caracteriza defeito na prestação de serviço. Fortuito interno. Responsabilidade objetiva. Aplicação da Súmula 479 do S.T.J. e art. 14 do C.D.C.

5. Inexigibilidade dos empréstimos e restituição das prestações pagas, com correção monetária e juros de mora. Devolução, porém, da diferença entre o crédito liberado e o importe transferido fraudulentamente, com correção monetária. Compensação a ser aplicada.

6. Quanto aos danos morais, não se configuram, pois os transtornos não ultrapassaram os aborrecimentos do

cotidiano, sem gerar abalo psicológico ou prejuízo à honra da autora.

IV. DISPOSITIVO

7. Recurso parcialmente provido para reconhecer a inexigibilidade dos empréstimos realizados, determinar a restituição de valores pagos pela autora, com devolução à financeira do excedente, com possibilidade de compensação.

Vistos.

Trata-se de ação declaratória de inexigibilidade de débito, cumulada com pedido de indenização por danos materiais e morais, além de tutela antecipada. Nos autos, foi proferida sentença com a seguinte parte dispositiva: “*Ante o exposto e o que mais dos autos consta, JULGO IMPROCEDENTE a ação que IARA DIAS BARBOSA move em face de BANCO BRADESCO S/A, revogando a tutela provisória anteriormente concedida e extinguindo o feito com julgamento do mérito, nos termos do art. 487, I, do Código de Processo Civil. Sucumbente, a autora deverá arcar com as custas e despesas processuais, bem como com os honorários do patrono do réu, que arbitro em R\$ 5.716,05, conforme o valor mínimo vigente recomendado pela Tabela de Honorários Advocatícios editada pela OAB-SP, aplicável a demandas desta natureza, com fulcro nos §§ 2º e 8º-A do artigo 85 do Código de Processo Civil; sendo que todos estes pagamentos ficam condicionados à superveniente possibilidade econômica da autora, eis que beneficiária da justiça gratuita, nos termos do art. 98 §3º do mesmo diploma legal.*” (fls. 550/557)

A parte autora opôs embargos de declaração contra a sentença de fls. 560/563, os quais foram conhecidos, porém rejeitados pela decisão de fls. 564.

Inconformada com a sentença, a autora interpôs apelação às fls. 567/589, requerendo, em síntese, a sua reforma para que: (a) seja anulada a sentença por não ter abordado todos os argumentos apresentados; (b) o banco seja responsabilizado, com a aplicação da Súmula 479 do STJ; (c) os débitos sejam declarados inexigíveis e os valores perdidos pela autora sejam restituídos; e (d) a requerida seja condenada ao pagamento de danos morais.

A parte requerida apresentou contrarrazões às fls. 593/609.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

O recurso é tempestivo e o preparo recursal é dispensado, pois a autora/apelante é beneficiária da justiça gratuita, conforme decisão de fls. 47/49.

É o relatório. Fundamento e decido.

Da Alegação de Nulidade da Sentença

1 – A preliminar arguida pela apelante não merece acolhimento, uma vez que o magistrado não está obrigado a analisar expressamente todos os argumentos apresentados, conforme entendimento consolidado pelo Superior Tribunal de Justiça: “(...) 5. ***O órgão julgador não é obrigado a rebater, um a um, todos os argumentos trazidos pelas partes em defesa da tese que apresentaram. Deve apenas enfrentar a demanda, observando as questões relevantes e imprescindíveis à sua resolução. Precedentes: AgInt no REsp 1.609.851/RR, Rel. Min. Regina Helena Costa, Primeira Turma, DJe 14.8.2018; AgInt no REsp 1.707.213/RJ, Rel. Min. Francisco Falcão, Segunda Turma, DJe 14.6.2018; AREsp 389.964/RJ, Rel. Min. Gurgel de Faria, Primeira Turma, DJe 7.2.2018; AgInt no AREsp 258.579/PE, Rel. Min. Assusete Magalhães, Segunda Turma, DJe 6.10.2017.(...)***” (REsp n. 1.813.868/PR, relator Ministro Herman Benjamin, Segunda Turma, julgado em 8/10/2019, DJe de 18/10/2019.) **(grifo nosso)**

Da Responsabilidade da Instituição Bancária

2 – A autora relata, em boletim de ocorrência (fls. 30/31) e na petição inicial (fls. 1/25), que, em 25/10/2023, começou a receber mensagens e ligações do número (47) 99936-5999, cujo interlocutor se identificava como representante do Banco Bradesco. A atendente informou que estavam tentando realizar transações na conta da autora, operações que ela negou ter efetuado.

A autora afirma que a atendente possuía seus dados, o que lhe transmitiu confiança, embora não tenha especificado quais informações foram mencionadas. Seguindo as orientações dos golpistas, a autora instalou o suposto antivírus “TeamViewer”, o que possibilitou a invasão de sua conta bancária.

Após o ocorrido, verificou que, em 28.10.2023, haviam sido realizadas duas transferências via Pix, no valor total de **R\$ 29.800,00**, para **Ingrid**

Ferreira Teixeira e Fabrício Nascimento da Costa, cada uma de R\$ 14.900,00. A autora alega que tentou solucionar a questão administrativamente junto à requerida, porém sem êxito.

Pois bem.

A requerente mantém conta corrente com a requerida. A relação entre as partes é de consumo. O autor se amolda como consumidor, destinatário final dos serviços disponíveis pela requerida, Fornecedora, nos termos da Súmula 297 do STJ.

Além disso, há clara hipossuficiência técnica da parte autora em relação às informações técnicas do serviço bancário fornecido pelo requerido, revelando-se acertada a inversão do ônus probatório, prevista no artigo 6º, caput e inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor. Sendo assim, caberia à instituição financeira demonstrar a regularidade das transações, conforme artigo 373, caput e inciso II, do Código de Processo Civil, ônus comprobatório que não cumpriu.

De um lado, não há comprovação de vazamento de dados sensíveis da requerente pela requerida. A afirmação de que os criminosos possuíam dados da requerente é frágil. Ela não apresentou a prova das conversas. Demais disto, ao que aduz, o contato foi realizado pelo número (47) 99936-5999, que não corresponde a um canal oficial da instituição bancária.

Ao que se infere, a requerente, seguindo orientações dos criminosos, reconhece que instalou o aplicativo “TeamViewer”, acreditando que seria software de proteção contra vírus, mas é, na realidade, ferramenta de acesso remoto.

De outro lado, porém, apesar da falta de cautela por parte da autora, não se pode excluir a responsabilidade da instituição bancária, que falhou na implementação de mecanismos capazes de barrar **transações atípicas ao perfil da consumidora**.

Conforme os documentos de fls. 43/45, verifica-se que a autora possui uma **renda mensal inferior a R\$ 2.000,00**. Além disso, o extrato juntado pela requerida às fls. 71/459, abrangendo o período de 2017 a 2023, demonstra movimentações financeiras modestas.

Diante desse histórico, é completamente atípico que, nos dias

25 e 26 de outubro de 2023, a autora tenha realizado dois empréstimos de R\$ 20.000,00 (fls. 32) e efetuado duas transferências no valor de R\$ 14.900,00, nos dias 26 e 28 de outubro de 2023, esvaziando a conta, sem que qualquer mecanismo de verificação tenha sido acionado pela instituição financeira.

No caso, as movimentação extrapolam o perfil de consumo da vítima e enveredam para o padrão de fraude.

Evidente que a falta da segurança na prestação do serviços foi **a causa determinante** do sucesso da empreitada criminosa e, assim, do prejuízo da vítima. Presentes os requisitos do artigo 14 do Código de Defesa de Consumidor, para que se reconheça a responsabilidade objetiva da Financeira em arcar com o prejuízo material sofrido, em observância à teoria do risco do empreendimento.

Ao oferecer serviços financeiros por meio de aplicativos, que funcionam sem a intermediação de agências físicas e estão acessíveis a qualquer hora, a instituição obtém consideráveis vantagens financeiras. Em contrapartida, deve assumir os prejuízos decorrentes de fortuitos internos, conforme previsto na Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça (STJ) e na tese firmada no Tema 466 do STJ.

Sobre o dever de segurança das instituições financeiras, destaca-se recente julgamento da Terceira Turma do STJ, sob a relatoria da Ministra Nancy Andrighi, ocorrido em 12/09/2023:

“CONSUMIDOR. PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITOS. DEVER DE SEGURANÇA. FRAUDE PERPETRADA POR TERCEIRO. CONTRATAÇÃO DE MÚTUO. MOVIMENTAÇÕES ATÍPICAS E ALHEIAS AO PADRÃO DE CONSUMO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO. (...) 3. O dever de segurança é noção que abrange tanto a integridade psicofísica do consumidor, quanto sua integridade patrimonial, sendo dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas pelos consumidores, desenvolvendo mecanismos capazes de dificultar fraudes perpetradas por terceiros, independentemente de qualquer ato dos consumidores. 4. A instituição financeira, ao possibilitar a contratação de serviços de maneira facilitada, por intermédio de redes sociais e aplicativos, tem o dever de desenvolver mecanismos de segurança que identifiquem e

obstem movimentações que destoam do perfil do consumidor, notadamente em relação a valores, frequência e objeto. 5. Como consequência, a ausência de procedimentos de verificação e aprovação para transações atípicas e que aparentam ilegalidade corresponde a defeito na prestação de serviço, capaz de gerar a responsabilidade objetiva por parte da instituição financeira” (REsp n. 2.052.228/DF, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 12/9/2023, DJe de 15/9/2023). (grifo nosso)

Evidencia-se, portanto, a ocorrência de fortuito interno, o que impõe a responsabilidade do banco pelos danos causados. Diante disso, faz-se necessária a reforma da r. sentença para declarar a inexigibilidade dos empréstimos contratados e determinar a restituição à autora do prejuízo.

Nesta seara, são retiradas da conta as parcelas dos dois empréstimos. Cumpre sua repetição pela Financeira com correção monetária desde cada desconto e juros de mora desde a citação, porque a relação das partes, derivada da abertura de conta, é contratual.

Contudo, do total creditado pelos empréstimos, R\$ 40.000,00, parte foi retida na conta, porquanto as transferências fraudulentas somam R\$ 29.800,00 (duas transferências de R\$ 14.900,00). A diferença deve ser devolvida com correção monetária desde a liberação dos créditos, sem juros de mora porque a requerente não praticou ilícito. Cabível a compensação (art. 884 do Código Civil).

Os índices devem ser conforme a Lei 14.905/2024.

Dos Danos Morais

3 – Relativamente ao dano moral, não se configura *in re ipsa*, de modo que, a meu sentir, não está caracterizado. Não houve considerável desvio das atividades diárias. Não houve inscrição do nome da autora em cadastros de restrição ao crédito. Não existiram cobranças vexatórias, intimidativas ou constrangedoras. De mais a mais, a requerente não devolveu ainda o saldo remanescente das operações.

A par disto, não se pode excluir que a requerente contribuiu para o evento delituoso a ser envolvido pelo cenário criado pelos golpistas.

Em síntese, as circunstâncias evidenciam que os transtornos não ultrapassaram os aborrecimentos do cotidiano, sem gerar abalo psicológico ou prejuízo à honra da autora, ficando, assim, afastado o pleito de indenização por dano moral.

Sobre o tema, o E. Superior Tribunal de Justiça já se manifestou:

“AGRAVO INTERNO NOS EMBARGOS DE DECLARAÇÃO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÃO BANCÁRIA. DANOS CAUSADOS POR FRAUDE PRATICADA POR TERCEIRO. (...) DANO MORAL. NÃO CARACTERIZAÇÃO DE PARTICULARIDADES QUE EXTRAPOLAM O MERO DISSABOR. REVISÃO. INCIDÊNCIA DA SÚMULA N. 7/STJ. (...) AGRAVO INTERNO IMPROVIDO. (...) 4. A caracterização do dano moral exige que a comprovação do dano repercuta na esfera dos direitos da personalidade. A fraude bancária, nessa perspectiva, não pode ser considerada suficiente, por si só, para a caracterização do dano moral. Há que se avaliar as circunstâncias que orbitam o caso, muito embora se admita que a referida conduta acarrete dissabores ao consumidor. Assim, a caracterização do dano moral não dispensa a análise das particularidades de cada caso concreto, a fim de verificar se o fato extrapolou o mero aborrecimento, atingindo de forma significativa algum direito da personalidade do correntista. 4.1. Na hipótese retratada nos autos, a Corte local destacou que não houve dano maior que repercutisse na honra objetiva e subjetiva da parte agravante, a ensejar a reparação pecuniária, tendo frisado se tratar de mero aborrecimento. Diante dessa conclusão, mostra-se inviável, por meio do julgamento do recurso especial, que o Superior Tribunal de Justiça altere o posicionamento adotado pela instância ordinária, pois, para tanto, seria necessário o revolvimento dos fatos e das provas acostadas aos autos, o qual é vedado pela Súmula 7/STJ. (...) 6. Agravo interno improvido.” (AgInt nos EDcl no AREsp n. 1.669.683/SP, Relator Ministro Marco Aurélio Bellizze, Terceira Turma, julgado em 23/11/2020, DJe de 30/11/2020) (g.n.).

Nesse contexto, esta Turma:

RESPONSABILIDADE CIVIL – Serviços bancários – Ação de restituição de valores c.c. indenização por dano moral –

*Golpe da falsa central de atendimento – Instalação do aplicativo AnyDesk no aparelho celular (software que fornece acesso remoto a dispositivos eletrônicos), a mando de golpista, culminando com a realização de transações bancárias fraudulentas - Sentença de parcial procedência – Determinação de restituição dos valores subtraídos da conta - Apelação dos autores – **Dano moral incorrente** - Honorários arbitrados em quantia condizente com os critérios perenizados no art. 85, § 2º, do CPC - Sentença mantida - Recurso não provido. (TJSP; Apelação Cível 1048376-80.2022.8.26.0114; Relator (a): Pedro Ferronato; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Foro de Campinas - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/10/2024; Data de Registro: 31/10/2024) (grifo nosso)*

Dessa forma, o recurso deve ser parcialmente provido para reconhecer a inexigibilidade dos empréstimos realizados, determinar a restituição de valores das respectivas prestações pagas pela autora, com correção monetária e juros de mora na forma supra, bem com a devolução à requerida da diferença entre os importes creditados e as transferências fraudulentas, com correção monetária, cabendo compensação.

Em razão dessa modificação, a parte autora arcará com 1/3 das custas processuais, enquanto a parte requerida será responsável pelos 2/3 restantes. Além disso, condeno a autora ao pagamento de honorários sucumbenciais de 10% sobre o valor pleiteado a título de dano moral, em favor do patrono da requerida. Por sua vez, a requerida deverá pagar ao patrono da autora honorários advocatícios fixados, com base no artigo 85, §8º, do Código de Processo Civil, no montante de R\$ 1.500,00, por equidade. Ressalte-se que a autora permanece beneficiária da justiça gratuita, conforme anteriormente concedido.

Finalmente, para evitar futuros questionamentos desnecessários, tenho por expressamente ventilados, neste grau de jurisdição, todos dispositivos legais e constitucionais citados em sede recursal.

Observo ainda que a função do julgador é decidir a lide de modo fundamentado e objetivo, portanto desnecessário o enfrentamento exaustivo de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

todos os argumentos elaborados pelas partes.

Ante o exposto, pelo meu voto, **DOU PARCIAL
PROVIMENTO** ao recurso.

MARA TRIPPO KIMURA
Relatora