



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2025.0000340387**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1009734-80.2023.8.26.0606, da Comarca de Suzano, em que é apelante/apelado BANCO BRADESCO S/A, é apelada/apelante LUCIA PEREIRA DE CARVALHO (JUSTIÇA GRATUITA).

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso do réu e Deram Parcial Provimento ao recurso da autora, para condenar o réu, ora apelante, ao pagamento de indenização de R\$ 5.000,00 a título de danos morais. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores J. M. RIBEIRO DE PAULA (Presidente sem voto), M.A. BARBOSA DE FREITAS E REGINA APARECIDA CARO GONÇALVES.

São Paulo, 7 de abril de 2025.

**OLAVO SÁ**  
**Relator(a)**  
Assinatura Eletrônica

**Apelação – 1009734-80.2023.8.26.0606**

Comarca: Suzano – SP - 2ª Vara Cível

Juíza de 1ª Instância: Paulo Eduardo De Almeida Chaves Marsiglia

Ação: Declaratória e Indenizatória

Apelante/ Apelado: BANCO BRADESCO S/A

Apelado/ Apelante: Lucia Pereira de Carvalho

### **VOTO 2708**

ACÇÃO DE RESTITUIÇÃO DE VALORES C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. ROUBO DE APARELHO CELULAR. DIVERSAS TRANSAÇÕES BANCÁRIAS REALIZADAS EM SEQUÊNCIA EM CURTO TEMPO E FORA DO PERFIL DA AUTORA.

Desbloqueio do aparelho realizado - O sistema de segurança da instituição financeira não bloqueou as transações - Falha na prestação dos serviços bancários. Responsabilidade objetiva do réu - Inteligência do artigo 186 do Código Civil e Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça. DANO MORAL. Configurado - “Quantum” indenizatório fixado em R\$ 5.000,00 - Sentença parcialmente reformada. Apelo do réu. RECURSO DESPROVIDO. Apelo da autora. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

Vistos.

Trata-se de apelação interposta pelas partes em face da sentença exarada às f. 187/190, proferida pelo D. Juízo da 2ª Vara Cível da Comarca de Suzano/SP, que julgou procedente em parte a demanda que visava à inexigibilidade de débito, repetição de Indébito e indenização por dano moral decorrente de transações bancárias fraudulentas, nos seguintes termos: “(...) **JULGO PROCEDENTES EM PARTE os pedidos, com resolução de mérito, nos termos do art. 487, I, do Código de Processo Civil, para DECLARAR a inexigibilidade dos contratos de empréstimos objetos desta lide; CONDENAR o réu a restituir à autora a quantia de R\$2.740,63 (dois mil, setecentos e quarenta reais e sessenta e três centavos), com juros de mora de 1% ao mês, contados da citação, e correção monetária nos termos da Tabela Prática do E. Tribunal de Justiça de São Paulo, contada da data do desconto; e CONDENAR o réu a restituir à autora todas as parcelas dos empréstimos descontados em conta bancária e do benefício de pensão por morte em nome da autora (exceto o valor de R\$1.665,00 em favor de "Jiang Lingfen"), com juros de mora de 1% ao mês, contados da citação, e correção monetária nos termos da Tabela Prática do E. Tribunal de Justiça de São Paulo, contada da data dos descontos de cada parcela, cujo valor deve ser liquidado em cumprimento de sentença, dispensada a fase própria de liquidação. Com a sucumbência recíproca,**

*considerando os valores pleiteados e os valores acolhidos, as custas e despesas processuais serão arcadas em 50% pela parte autora e em 50% pela parte ré, bem como as partes arcarão com honorários advocatícios em R\$3.000,00, a ser arcado em 50% pela parte autora em favor da parte ré e em 50% pela parte ré em favor da parte autora, uma vez que não pode ser utilizado o valor da causa ante a rejeição do pedido de dano moral, nos termos dos artigos 85, §2º e 86, “caput”, do CPC.”*

Apela o réu, (f. 193/198), defendendo a tese de que o apelado fora vítima de ação de terceiro em ambiente externo, fora da área de vigilância da Casa Bancária e não pode ser responsabilizada por ato do próprio correntista e de terceiro. Requer reforma da r. sentença para que seja julgada improcedente

Recorre a autora, (f. 201/208), sustentando que a falha na prestação de serviços por parte do apelado causou imenso abalo moral, os quais devem ser compensados. Requer que a r. sentença seja parcialmente reformada, a fim de condenar o apelado a compensar o dano moral causado, no importe mínimo de R\$ 20.000,00.

Contrarrrazões apresentadas pelo réu (f. 212/216), pela confirmação da r. sentença.

Contrarrrazões apresentadas pela autora (f. 217/223), para que seja negado provimento ao recurso do réu.

Recursos tempestivos, preparo recolhido, (f. 200). Autora isenta de preparo, (f. 60).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

### **É o relatório.**

Trata-se de ação declaratória de inexistência de débito c/c repetição de indébito, danos morais e tutela de urgência, em que a autora narra que as transações realizadas em razão de roubo do celular, mediante quebra do vidro do carro em que estava em 16.06.2023, culminaram em empréstimos e diversas transações via PIX. Menciona que a conta Pagbank, pertencente a sua filha, estava conectada no dispositivo, tendo o criminoso realizado transferências para essa conta e, em seguida, transferiu para contas de terceiros desconhecidos.

Segundo consta da inicial, a autora, após a ocorrência do fato, teria efetuado boletim de ocorrência.

Em resposta, o réu limitou-se a afirmar que

toda movimentação se deu dentro dos padrões de segurança, mediante chip/token e senha e os fatos se deram pela própria conduta do terceiro. Alude inaplicabilidade da Súmula 479, STJ, já que os fatos ocorreram em ambiente externo, inexistindo responsabilidade ou ato ilícito praticado pela instituição bancária.

Considerando a hipótese presente, é indubitado que o feito se desenvolve sob o influxo das relações de consumo, haja vista a vulnerabilidade da autora frente à estrutura técnica e financeira do réu.

Aplicando-se no caso concreto, o Código de Defesa do Consumidor, inserindo-se o serviço financeiro prestado pelo réu à autora no contexto das relações de consumo, (artigos 2º e 3º do CDC e 297 do STJ).

E assim, é aplicável também a inversão do ônus da prova, prevista no art. 6º, inciso VIII, do CPC.

Quanto ao mérito, é fato incontroverso que a autora foi vítima de roubo, conforme se verifica do Boletim de Ocorrência copiado em f. 24/26. E, pela documentação contida nos autos, também é possível constatar que logo após o assalto, foram realizadas transações desconhecidas no dia 16.03.2023 e 19.03.2023, por meio dos aplicativos bancários instalado no aparelho celular, (f. 29/30).

Não se pode descurar que as operações questionadas (empréstimos e transferências PIX em valores elevados) foram realizadas tudo em curto espaço de tempo e ausentes provas pelo banco de que o padrão de transações bancárias, anteriormente, fosse semelhante ao que ocorreu no dia que se seguiu o mencionado roubo do celular.

A falha na prestação do serviço restou evidenciada. Em nenhum momento, mesmo com tantas transações em sequência, com valores expressivos, o sistema de segurança da instituição financeira emitiu qualquer alerta e bloqueou as transações por precaução.

As transações realizadas estavam a indicar claramente uma situação anômala, que reclamava a devida e tempestiva intervenção do banco para bloqueio das operações, por pressuposto de estar dotada de aparato tecnológico de segurança eficiente, e o que teria evitado todo o contratempo.

Nesse sentido:

*“Prestação de serviços bancários*

*Responsabilidade civil Aparelho de telefone celular de correntista, com aplicativo de acesso à conta bancária, furtado em via pública Superveniência de duas transações Pix Legitimidade do banco para a causa Conta em que se sucederam as transferências de valores sob administração do réu Pertinência subjetiva da ação A falha na prestação dos serviços bancários, especialmente no que se refere à segurança ocasionou o acesso indevido à conta corrente e a movimentação por terceiros Fortuito interno Responsabilidade do banco pelos débitos indevidos Indenização mantida Danos morais in re ipsa A conta corrente foi bloqueada até para acesso da correntista, sem explicação por parte da instituição financeira Valor da reparação adequada a razoavelmente fixado (R\$5.000,00) Recurso não provido.” (Apelação Cível nº 1011189-90.2021.8.26.0011, Relator o Des. Gil Coelho, da 11ª Câmara de Direito Privado, j. 27/04/2022)*

Houve, portanto, inegável falha no serviço. Patente a culpa do banco por negligência, nos termos do disposto no artigo 186 do Código Civil, e da Súmula nº 479 do 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”.*

Ainda, incide na hipótese o disposto no art. 14 do CDC: *“O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos. § 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais: I - o modo de seu fornecimento; II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam; III - a época em que foi fornecido”.*

Confira-se a esse respeito:

*“APELAÇÕES DO AUTOR E DO RÉU – SERVIÇOS BANCÁRIOS – Impugnação ao acesso gratuito à Justiça concedido ao autor rechaçada - Roubo de celular com emprego de arma de fogo – Superveniência de transações não reconhecidas (empréstimos e transferências TED/PIX) – Contexto fático não revela fornecimento de acessos e senhas pessoais a terceiros – Comunicação do episódio ao réu - Estorno de parte das quantias movimentadas mediante transferências PIX - Réu tece singela consideração sobre a ocorrência de fortuito externo no recurso, concentrando sua insurgência na condenação a título de dano moral - Fragilidade do sistema de segurança da casa bancária - Participação do consumidor no evento não demonstrada - Incidência da Súmula nº 479, do E. STJ – Inexistência dos contratos de empréstimo bem reconhecida, com a*

*consequente devolução dos valores retirados do autor para quitação das avenças – Quantum a ser ressarcido em virtude das transferências TED/PIX a ser apurado em fase de liquidação, levando em conta o montante que ingressou na conta do autor decorrente dos mútuos fraudulentos – Ofensa moral configurada - Violação à legítima expectativa de segurança do consumidor – Quantum reparatório bem calibrado – Aplicação do disposto no art. 252, do Regimento Interno do Tribunal de Justiça deste Estado, com o acréscimo dos fundamentos declinados neste voto - RECURSOS DESPROVIDOS.”* (TJSP; Apelação Cível 1001312-80.2024.8.26.0348; Relator (a): M.A. Barbosa de Freitas; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2); Foro de Mauá - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/01/2025; Data de Registro: 29/01/2025)

Isto posto, no que toca à declaração de inexistência dos negócios jurídicos, nada há a reparar na r. sentença combatida.

Em relação ao dano moral, com razão a autora, eis que os fatos e provas dos autos evidenciam abalo emocional apto a justificar o acolhimento do pedido de indenização por dano moral.

O ato ilícito indenizável emerge das sensações de frustração e angústia impostas ao autor a partir da falha no sistema do banco réu, em patente violação à legítima expectativa de segurança do consumidor, e pelos descontos incidentes na aposentadoria da autora relativas às transações efetuadas por ato criminoso.

A indenização por dano moral deve ser suficiente para reparar o dano sofrido e desestimular a sua ocorrência reiterada. Por outro lado, a indenização não pode ser excessiva, de modo a ensejar o enriquecimento indevido da vítima.

Conforme entendimento do C. Superior Tribunal de Justiça: *“O valor da indenização por danos morais deve ser fixado em valor razoável, de modo a preservar a dupla finalidade da condenação, qual seja, a de punir o ato ilícito cometido e a de reparar o sofrimento experimentado pela vítima, consideradas as peculiaridades subjetivas do feito”* (STJ, AgRg. no AgRg. no AREsp. nº 416.491/RJ, Quarta Turma, Rel. Min. Antonio Carlos Ferreira, j. 26/04/2016).

Sopesadas as circunstâncias preponderantes que envolvem a lide e atento aos princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, conveniente que a indenização seja fixada no valor de R\$ 5.000,00, quantia que considero bem reprimir a conduta lesiva e, ao mesmo tempo, recompor o abalo à esfera moral do autor, sem condão de gerar

enriquecimento sem causa.

Nesse sentido:

**“APELAÇÃO – FRAUDE BANCÁRIA – Ação declaratória de inexistência de débitos cumulada com repetição de indébito e pedido de indenização por danos morais – Realização de contratação fraudulenta de empréstimo e movimentações via PIX – Sentença de parcial procedência – Insurgência do corréu “Banco Santander” – Rejeição – Responsabilidade objetiva do fornecedor em reparar o prejuízo por fraude bancária – Caracterizado defeito na prestação de serviços – Fortuito interno em relação a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias – Súmula 479/STJ – Danos morais configurados – Indenização fixada em R\$ 5.000,00 que não se mostra excessiva – Razoabilidade e proporcionalidade diante do caso concreto – Sentença mantida - NEGARAM PROVIMENTO AO RECURSO.** (TJSP; Apelação Cível 1002179-95.2024.8.26.0664; Relator (a): Alexandre Coelho; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2); Foro de Votuporanga - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19/12/2024; Data de Registro: 19/12/2024)

Por fim, invertem-se os ônus sucumbenciais, respondendo o réu pelo pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios do patrono da autora, o qual fixo em 20% do valor da condenação.

Ante o exposto e à vista do mais que dos autos consta, NEGO PROVIMENTO ao recurso do réu e DOU PARCIAL PROVIMENTO ao recurso da autora, para condenar o réu, ora apelante, ao pagamento de indenização de R\$ 5.000,00 a título de danos morais.

Para fins de prequestionamento, ressalta-se que toda matéria devolvida se encontra prequestionada, com a ressalva de que o juiz não está obrigado a mencionar expressamente todos os pontos suscitados pelas partes, tampouco a citar as normas aventadas, bastando que o recurso tenha sido fundamentadamente apreciado.

**OLAVO SÁ**  
**Relator**