



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000346467

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004344-29.2023.8.26.0704, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelado REJANE RAMOS DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 15ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "**Deram parcial provimento ao recurso do réu, na parte conhecida. V. U.**", de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores ACHILE ALESINA (Presidente sem voto), RODOLFO PELLIZARI E CARLOS ORTIZ GOMES.

São Paulo, 8 de abril de 2025.

ELÓI ESTEVÃO TROLY

Relator

Assinatura Eletrônica

15ª Câmara de Direito Privado

Apelação Cível nº 1004344-29.2023.8.26.0704

Apelante: Banco Bradesco S/A

Apelado: Rejane Ramos da Silva

Comarca: São Paulo

Juiz(a): Luciane Cristina Silva Tavares

Voto nº 21.120

Apelação. Ação declaratória de inexigibilidade de operações bancárias c.c. pedido de ressarcimento de danos. Sentença de parcial procedência. Recurso da parte ré.

1. Tutela de urgência. Determinação, à parte ré, de abstenções e de obrigação de fazer. Decisão que não previu a aplicação de multa cominatória em caso de descumprimento, faltando interesse recursal do réu quanto ao pedido de revogação do instrumental coercitivo.

2. Responsabilidade civil. Serviços bancários. Fraude. Parte autora, induzida por golpistas, a baixar aplicativo em seu telefone celular e a transferir numerário de sua conta bancária para a conta da empresa na qual trabalha, com intuito de verificar irregularidades desta última. Perda de acesso à conta. Golpistas que contrataram empréstimo pessoal e realizaram duas transferências via PIX para conta de terceiro, de vultosos valores. Autora que apresentou alegação clara e amparada em todos os elementos de prova que lhe era possível produzir. Verossimilhança das alegações a imputar ao réu a prova da regularidade das transações, ônus do qual não se desincumbiu. Transações em descompasso com o perfil de consumo da autora. Incidência da Súmula 479 do STJ. Diante da falha do serviço bancário, de rigor a condenação do réu na composição dos prejuízos sofridos pela autora.

3. Indébito. Restituição das partes ao status quo ante, que deve abranger os descontos, na conta bancária da autora, das prestações em pagamento do empréstimo fraudulento.

3.1. Correção monetária. Termo inicial. Incidência a partir dos desembolsos. Providência que não constitui ganho, mas mera recomposição do valor de compra da moeda.

3.2. Juros de mora. Termo inicial. Responsabilidade contratual. Data da citação (art. 405 do CC), e não a data dos descontos, conforme dispôs a r. sentença, razão por que o recurso é provido neste ponto

4. Dano moral. Operações fraudulentas que levaram ao desconto

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

de valores e ao bloqueio da conta da autora, além da negativação de seu nome, em razão do atraso do pagamento de prestação relativa ao empréstimo fraudado. Negativação indevida. Dano in re ipsa. Indenização de R\$ 8.000,00 (oito mil reais), arbitrada pela sentença, proporcional e razoável.

4.1. Correção monetária. Termo inicial. Data do arbitramento da indenização (Súmula 362 do STJ), e não data do trânsito em julgado, como pretende o réu em seu recurso.

4.2. Juros de mora. Termo inicial. Responsabilidade contratual. Data da citação (art. 405 do CC), e não a data do trânsito em julgado, como pretende o réu em seu recurso.

5. Sentença reformada, no que tange ao termo inicial dos juros moratórios relativos à restituição do indébito. Recurso parcialmente provido, na parte conhecida.

Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença, integrada por decisão que acolheu embargos declaratórios, que julgou a ação parcialmente procedente para (a) confirmar a tutela de urgência (fls. 50/52); (b) declarar inexigíveis as operações impugnadas; (c) condenar o réu a restituir à autora eventuais valores pagos ou descontados, atualizados pela Tabela Prática do TJSP desde as transações, com juros moratórios de 1% ao mês, desde a data do fato, e juros legais de 1% ao mês, desde a citação, bem como ao pagamento de indenização por dano moral de R\$ 8.000,00, corrigidos monetariamente pela Tabela Prática do TJSP desde a prolação da sentença, com juros legais de mora de 1% ao mês a partir da citação; (d) condenar o réu a arcar com as custas, despesas processuais e honorários advocatícios arbitrados em 10% do valor atualizado da condenação (fls. 206/212 e 261).

A parte ré, ora apelante, alega que: (a) o recurso deve ser recebido no duplo efeito; (b) a liminar foi cumprida, não se justificando a multa cominatória, que deve ser reduzida, caso não seja revogada (c) é parte ilegítima; (d) as transações não padecem de irregularidade; (e) há culpa exclusiva da autora e de terceiro ou, no mínimo, culpa concorrente da autora, que deve ser condenada a suportar metade do prejuízo; (f) não há se falar em danos materiais, mas eventual restituição de indébito deve ter correção e juros contados a partir da citação; (g) não se comprovou o dano moral, e a indenização deve ser reduzida, caso não afastada, fixando-se o termo inicial da correção e juros na data do trânsito em julgado da decisão condenatória (fls. 264/293).

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

In albis decorreu o prazo para contrarrazões (fl. 297).

Recurso tempestivo, preparado, regularmente processado.

Não há oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

1. Inicialmente, não se conhece, por prejudicado, do pedido de atribuição de efeito suspensivo, considerando o julgamento do próprio mérito. Não se olvide que pedido desta espécie deve ser formulado por petição própria (artigo 1.012, caput, do CPC), para possibilitar apreciação antes do julgamento.

2. A preliminar de ilegitimidade passiva confunde-se com o mérito, e com ele será apreciada.

3. Falta interesse recursal quanto ao pedido de revogação da multa cominatória, porquanto não prevista na r. decisão que concedeu a tutela de urgência (fls. 50/52).

No que é conhecido, o recurso é parcialmente provido.

4. Na sua petição inicial, a autora REJANE RAMOS DA SILVA alegou que: (a) é funcionária da empresa PISA IMPORTAÇÃO; (b) sua chefe e representante da empresa, SILVIA SAPRUDSKY, no dia 05.12.2022, recebeu telefonema de suposto funcionário do Banco Santander, no qual a empresa tem conta, afirmando movimentação indevida, e que por isso faria testes operacionais de conectividade, para o que necessitava de outra conta; (c) a autora REJANE autorizou que sua chefe SILVIA se utilizasse de sua conta junto ao réu Banco Bradesco; (d) SILVIA transferiu R\$ 600,00 da conta da empresa para conta de REJANE; (d1) REJANE foi instruída a baixar um aplicativo, e devolveu a quantia de R\$ 600,00 para a conta da empresa; (d2) SILVIA, verificando que a quantia havia retornado, foi orientada a prosseguir nos testes, fazendo novas transferências para conta de REJANE, de R\$ 600,00, R\$ 1,00, R\$ 1.900,00 e R\$

713,00; (d3) no momento em que iria devolver as quantias para conta da empresa, REJANE percebeu a perda de acesso a sua conta; (e) no comando da conta, os golpistas contrataram empréstimo pessoal de R\$ 3.000,00 (contrato nº 1588078 -- fl. 28), e realizaram transferências via PIX para conta de terceiro, nos valores de R\$ 3.000,00 e R\$ 5.700,00 (fls. 28); (f) há falha na prestação de serviço pelo Banco réu, por isso ajuizava a ação para **(1)** declaração de inexigibilidade das operações (PIX para conta de terceiro e empréstimo), **(2)** condenando-se o réu na restituição dos valores descontados pelo empréstimo (contrato nº 471588078, saldo devedor de R\$ 3.639,04, descontados até o ajuizamento da ação R\$ 2.532,92 a título de prestações de pagamento, cfr. fl. 48), e **(3)** ao pagamento de indenização por dano moral, diante do bloqueio de sua conta pelo réu e dos transtornos causados (fls. 1/14).

Na contestação, o réu alegou que (a) é parte ilegítima; (b) os dados dos clientes são protegidos com extrema segurança; (c) a autora foi vítima de golpe conhecido como *vishing*, que se utiliza de ligações telefônicas para obter informações confidenciais; (d) as transações não padecem de irregularidade; (e) há culpa exclusiva da autora e de terceiro (fls. 133/179).

Na réplica, a autora reiterou a falha na prestação do serviço bancário (fls.186/191), juntando extrato SERASA no qual consta a negativação de seu nome pelo réu, em razão do inadimplemento do pagamento de parcela do empréstimo impugnado (fl. 187).

Pois bem.

5. Na hipótese, a autora juntou toda a prova que lhe era possível produzir: (a) boletim de ocorrência lavrado junto à autoridade policial (fls. 22/24); (b) extrato de sua conta, com indicação das operações impugnadas, que destoam de seu perfil de consumo (fls. 28/47); (c) extrato de pagamento parcial do empréstimo (fls. 48/49).

Já o réu limitou-se, quanto ao mérito, a afirmar que a autora vulnerou a segurança da conta, e que as transações foram realizadas mediante uso de senha e token pessoais e intransferíveis, de posse da demandante.

Ocorre que eventual negligência do consumidor, por si só, não obsta o reconhecimento de defeito de prestação de serviço da instituição financeira, que não permitiu nem foi eficiente para evitar (ou estancar) a utilização fraudulenta dos dados bancária da autora, nem para reparar, imediata e completamente, o dano material, mediante estorno (artigo 12, §1º do Código de Defesa do Consumidor).

Isso porque a contratação de empréstimo de vultoso valor, seguido de duas transferências via PIX também de valores elevados (fl. 28), nitidamente destoam do perfil do consumo da demandante (fls. 28/46), o que deveria ter gerado a suspeita de fraude junto aos sistemas de segurança do Banco réu.

Tal cenário caracteriza a falha na prestação do serviço pela instituição financeira, que tinha a obrigação de manter eficiente de segurança para proteger os dados pessoais do cadastro da autora e o acesso ao seu sistema, bem como para verificação do desvio de perfil do consumidor ou de operações suspeitas, ainda que isto ocorresse após a consumação da fraude de tal espécie.

Não há se falar, portanto, em culpa da consumidora ou culpa concorrente, diante da falha na segurança do sistema on-line do Banco.

O réu não resguardou a cliente dos riscos inerentes à atividade bancária e reconhecida no enunciado 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”*, justificando, portanto, a declaração de inexigibilidade das operações quanto à autora.

6. Diante da falha do serviço bancário, de rigor a condenação do réu em indenizar integralmente os danos materiais sofridos pela autora, o que significa restituir os descontos em pagamento do empréstimo fraudulento.

6.1. Quanto à correção monetária, sua incidência se dá partir dos desembolsos, pois a providência não constitui ganho, mas mera recomposição do valor de compra da moeda.

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

6.2. Quanto ao termo inicial dos juros moratórios, devidos nos ressarcimentos decorrentes de ilícitos contratuais -- o que se observa na hipótese, pois houve falha na prestação do serviço --, é a data da citação, nos termos do art. 405 do Código Civil.

Neste ponto, o recurso é acolhido.

7. No que concerne ao dano moral, é evidente sua caracterização, pois a ocorrência desborda os meros aborrecimentos cotidianos.

Diante da falha na prestação do serviço, o Banco réu, ao não adotar mecanismo eficiente para impedir ou reverter a realização de operações que nitidamente destoavam do perfil da autora, causou-lhe inequívoca perturbação em seu estado anímico, além de lesão à sua imagem, em função de negatização indevida de seu nome pelo empréstimo fraudulento.

Relativamente ao valor da indenização, o MM. Juízo *a quo* se houve como proporcionalidade e razoabilidade, diante de precedentes desta E. 15ª Câmara de Direito Privado:

RESPONSABILIDADE CIVIL - Dano moral - Indevida manutenção do nome dos autores em cadastro de proteção ao crédito referente a débitos anteriormente declarados inexigíveis - Demanda julgada procedente - Dano moral caracterizado - Verba indenizatória devida e reduzida para R\$ 15.000,00 - Precedentes da Câmara e do STJ - Juros legais com incidência a partir do evento danoso - Inteligência da Súmula nº 54 do Superior Tribunal de Justiça - Litigância de má-fé não caracterizada - Recursos parcialmente providos a fim de reduzir a condenação a título de indenização por danos morais de R\$ 30.000,00 para a quantia de R\$ 15.000,00, com juros de mora a partir do evento danoso (Súmula nº 54 do STJ) e para fixar a verba honorária em 20% (vinte por cento) sobre o valor da condenação (art. 85, §§ 2º e 11, do NCPC). **(TJSP; Apelação nº 1001388-60.2018.8.26.0269; 15ª Câmara de Direito Privado; Rel. Des. Mendes Pereira; J. 07.05.2019)**

7.1. Quanto à correção monetária, sua incidência se dá no momento do arbitramento, nos termos da Súmula 362 do STJ.

7.2. Quanto ao termo inicial dos juros moratórios, incidentes sobre indenização de dano moral, decorrente de ilícito contratual, é a data da citação, conforme jurisprudência do Colendo Superior Tribunal de Justiça: *“os juros moratórios referentes à reparação por dano moral, na responsabilidade contratual, incidem a partir da citação. A correção monetária do valor da indenização do dano moral incide desde a data do arbitramento, consoante a Súmula nº 362/STJ” (AgInt no AREsp 1.923.636/RJ, Relator Ministro Luis Felipe Salomão, Quarta Turma, julgado em 25/4/2022, DJe de 27/4/2022).*

8. Portanto, dá-se parcial provimento ao recurso na parte conhecida, para fixar a data da citação como termo inicial dos juros moratórios incidentes sobre a restituição do indébito.

Sem majoração de honorários advocatícios nesta fase processual, diante do acolhimento parcial do recurso na parte conhecida.

Por fim, destaca-se que a eventual oposição de embargos de declaração protelatórios pode motivar condenação do embargante ao pagamento de multa sobre o valor atualizado da causa, do que ele não se isenta mesmo se for beneficiário da gratuidade da justiça, nos termos do artigo 1.026, § 2º do Código de Processo Civil.

E, para interposição de recursos aos Tribunais Superiores, o que se prequestiona é a matéria e não o preceito legal ou constitucional, conforme já decidiu o Superior Tribunal de Justiça: *“A nulidade do julgamento por omissão tem por pressuposto a necessidade de a Câmara pronunciar-se sobre o ponto. Se a fundamentação da conclusão a que chegou independe do enfrentamento dos dispositivos legais citados pela parte, inexistente omissão sanável através de embargos de declaração” (REsp nº 88.365/SP, 4ª T., rel. Min. Ruy Rosado de Aguiar, j. em 14.5.1996).*

Ante o exposto, dá-se parcial provimento ao recurso do réu na parte conhecida.

ELÓI ESTEVÃO TROLY
Relator