



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000354018

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000894-75.2024.8.26.0144, da Comarca de Conchal, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelada THEREZINHA TAROSSÍ (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 18ª Câmara de Direito Privado 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 ISRAEL GÓES DOS ANJOS (Presidente) E SERGIO GOMES.

São Paulo, 9 de abril de 2025.

ERNANI DESCO FILHO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº 8977

APELAÇÃO Nº 1000894-75.2024.8.26.0144

APELANTE: BANCO BRADESCO S. A.

APELADA: THEREZINHA TAROSSİ

APELAÇÃO. Ação de Indenização por Danos Materiais e Morais. Insurgência contra empréstimo indevidamente realizado. Transações fraudulentas que fogem do perfil da consumidora. Pretensão de que o réu fosse condenado pelos danos materiais e morais ocasionados. Sentença de parcial procedência.

Danos materiais. Pretensão do réu de afastamento da condenação à restituição dos valores. Não cabimento. A devolução do valor, a título de danos materiais, é de rigor, considerando que houve falha na segurança. Inexiste controvérsia quanto ao fato de que a parte autora foi vítima de fraude. A instituição financeira não se desincumbiu do ônus de provar que as transações eram semelhantes ao perfil da correntista.

Danos morais. Pretensão do réu de afastamento ou redução do quantum indenizatório. Cabimento. Embora reconhecida a ilegitimidade das transações, não é cabível a fixação de indenização por danos morais. O mero incômodo e o desconforto de algumas circunstâncias em razão da vida em sociedade não servem para a concessão de indenização. O que gera direito à reparação é o efetivo dano moral consistente em constrangimento, mácula à imagem ou em outro tipo de sofrimento, o que não ocorreu no caso. Sentença reformada. Honorários advocatícios majorados em 12%, nos termos do artigo 85, §11, do CPC.

RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

Cuida-se de recurso interposto contra a r. sentença de fls. 125/130, pela qual foram julgados **parcialmente procedentes** os pedidos deduzidos em Ação de Indenização por Danos Materiais e Morais proposta por Therezinha Tarossi contra 'Banco Bradesco S/A'.

Sustenta o Apelante 'Banco Bradesco S/A' (fls. 133/148), em síntese, que: a) deve ser afastada a condenação à restituição de valores; b) deve ser afastada a condenação à indenização por danos morais; c) subsidiariamente, em caso de

entendimento diverso, deve ser reduzido o *quantum* indenizatório; d) por fim, caso mantida a condenação, devem ser aplicados os juros de mora desde o arbitramento dos danos morais.

Contrarrazões apresentadas às fls. 154/156.

Houve recolhimento do preparo recursal (fls. 149/150).

Recebo o recurso nos seus regulares efeitos.

É o relatório.

A autora propôs Ação de Indenização por Danos Materiais e Morais, relatando que, em 04.04.2024, foi vítima de fraude, o que resultou em um prejuízo de alto valor. Foram diversas operações, como um empréstimo pessoal, no valor de R\$22.872,36 (vinte e dois mil, oitocentos e setenta e dois reais e trinta e seis centavos) e pagamento de boleto que desconhece. Na ocasião, assim que creditado o valor em sua conta, efetuaram o pagamento de um boleto no valor de R\$14.999,36 (quatorze mil, novecentos e noventa e nove reais e trinta e seis centavos). Em contato com o Banco, ao impugnar as transações, foi orientada a transferir as aplicações para sua conta-poupança, para que não tivesse maiores prejuízos, motivo pelo qual transferiu o valor de R\$18.300,00 (dezoito mil e trezentos reais), valor correspondente ao remanescente do empréstimo fraudulento e de suas aplicações. No dia seguinte, em razão do saldo negativo em sua conta, devolveu o valor aplicado em conta-poupança à conta corrente, tendo realizado um empréstimo de R\$5.000,00 (cinco mil reais) para complementar. Após a impugnação da movimentação, o Banco cancelou o contrato e efetuou o estorno do empréstimo, mas deixou de reembolsá-la quanto ao valor retirado da conta. Diante disso, requereu a condenação do Banco réu ao pagamento de indenização por danos materiais (R\$22.872,36), além de danos morais (R\$25.000,00).

Citado, o réu apresentou Contestação (fls. 70/84), alegando, preliminarmente, a falta de interesse de agir e impugnando a gratuidade concedida.

No mérito, pugnou, em suma, pela improcedência da pretensão inicial, vez que o estorno da quantia emprestada foi realizado, não devendo ser confundido com o reconhecimento da alegada fraude.

Sobreveio réplica (fls. 120/123).

A r. sentença, por seu turno, julgou **parcialmente procedentes** os pedidos. Primeiramente, foram afastadas as preliminares arguidas. Ato contínuo, houve comprovação de que as operações fugiam do padrão das realizadas pela autora, havendo dissonância. Embora o réu tenha alegado que o estorno do valor não representa o reconhecimento da irregularidade, não foi apresentado qualquer documento comprobatório de que o empréstimo havia sido solicitado pela autora. Sendo assim, considerando a ausência de documentos, há presunção de que houve falha na prestação do serviço. Além disso, ao permitir que determinado valor fosse creditado na conta da autora e debitado imediatamente em transações suspeitas, fora do perfil, o Banco réu falhou. Entretanto, foi estabelecida a restituição do valor de R\$14.999,36 (quatorze mil, novecentos e noventa e nove reais e trinta e seis centavos), valor que corresponde ao efetivo prejuízo sofrido. Além disso, também foi condenado à indenização por danos morais, sendo fixado o valor de R\$3.000,00 (três mil reais). Diante da sucumbência, o réu foi condenado ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios, arbitrados em 10% do valor atualizado da condenação.

Considerando os argumentos suscitados em sede recursal, os pedidos do réu **comportam parcial acolhimento**.

A ação é de indenização por danos materiais e morais, na qual a autora afirma jamais ter realizado as transações impugnadas.

É aplicável ao caso o Código de Defesa do Consumidor e a inversão do ônus da prova, porque a questão tratada é relativa ao direito do consumidor (Súmula 297 do STJ). Há hipossuficiência técnica e financeira da autora e verossimilhança de suas alegações.

Dispõe o art. 17 do Código de Defesa do Consumidor que, para os efeitos de responsabilidade pelo fato do produto e serviço (arts. 12 a 14), equiparam-se aos consumidores todas as vítimas do evento.

O pedido de reparação de dano decorre de fato do serviço (art. 14 do CDC), de forma que a inversão do ônus da prova resulta do §3º, do art. 14 do CDC. Em tal situação, o prestador de serviços, no caso, a instituição financeira, só não responde pelos danos se provar que a culpa é exclusiva do consumidor ou de terceiros.

No caso, inexistente controvérsia quanto ao fato de que a parte autora foi vítima de fraude. Alega a consumidora que houve falha na segurança da parte adversa, na medida em que não efetuou as transações impugnadas.

Ademais, a instituição financeira não se desincumbiu do ônus de provar que as transações seriam semelhantes ao perfil da correntista (CPC, art. 373, II e CDC, art. 6º, VIII). De acordo com os extratos juntados aos autos, várias operações foram realizadas na mesma data, em valores que fogem do perfil da cliente (fls. 20/21).

O Banco réu não se dignou em apresentar o contrato, extratos ou outros documentos comprobatórios, o que poderia denotar que as transações impugnadas teriam sido realizadas pela autora.

Outrossim, embora tenha o entendimento de que a instituição financeira não tem o dever de monitorar todas as transações financeiras de todos os seus usuários, é certo que possui tecnologia suficiente para identificar transações que fogem sobremaneira ao perfil dos seus correntistas.

O cerne da controvérsia está relacionado ao fato de que o empréstimo e as demais transações foram realizados de forma fraudulenta, fora do perfil da cliente, sem qualquer interferência do sistema de segurança (que se mostrou falho e inoperante).

Portanto, não comprovada pelo fornecedor de serviços a hipótese excludente, torna-se objetivamente responsável pela reparação dos danos causados pelo vício na prestação de serviço, como consequência do risco da atividade desenvolvida.

A responsabilidade objetiva da instituição financeira, em caso de fraudes e delitos praticados por terceiros, está prevista na Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça.

Ademais, neste sentido já decidiu o C. Superior Tribunal de Justiça:

AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. COMPRAS REALIZADAS POR TERCEIRO. USO DO CARTÃO DE CRÉDITO E DE DÉBITO. FALHA NO DEVER DE SEGURANÇA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. AGRAVO INTERNO DESPROVIDO. 1. Nos termos da jurisprudência desta Corte, a responsabilidade da instituição financeira deve ser afastada quando o evento danoso decorre de transações que, embora contestadas, são realizadas com a apresentação física do cartão original e mediante uso de senha pessoal do correntista, situação, contudo, que não ocorreu no caso concreto. 2. "A vulnerabilidade do sistema bancário, que admite operações totalmente atípicas em relação ao padrão de consumo dos consumidores, viola o dever de segurança que cabe às instituições financeiras e, por conseguinte, incorre em falha da prestação de serviço." (REsp n. 1.995.458/SP, relatora Ministra NANCY ANDRIGHI, Terceira Turma, julgado em 9/8/2022, DJe de 18/8/2022). 3. Na hipótese, não é possível afastar a responsabilidade da instituição financeira, notadamente quando descumpriu o respectivo dever de segurança ao não obstar a realização de compras por cartão de crédito em estabelecimento comercial objeto de suspeita em transações anteriores, na mesma data, pois latente que o perfil de compra da agravada discrepava do volume das transações fraudulentas efetivamente engendradas. 4. Agravo interno a que se nega provimento (AgInt no AREsp n. 1.728.279/SP, relator Ministro Raul Araújo, Quarta Turma, julgado em 8/5/2023, DJe de 17/5/2023) (grifei e destaquei).

A r. sentença deve ser mantida nesse ponto.

afastamento da indenização por danos morais.

O que gera direito à reparação é o efetivo dano moral consistente em constrangimento, mácula à imagem ou em outro tipo de sofrimento, o que não foi demonstrado. *In casu*, não se verificou a ocorrência de dano moral na seara dos direitos de personalidade da autora, não havendo indicações de que o contrato fraudulento lhe tivesse suprido condições de sobrevivência ou lhe causado alguma dor psíquica.

Dessa forma, deve ser afastada a condenação do Banco réu ao pagamento de indenização por danos morais.

Nesse sentido, já se posicionou esta Colenda Câmara:

AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO – EMPRÉSTIMOS NÃO RECONHECIDOS. Autor que sustenta jamais ter contratado os empréstimos. Sentença de procedência. Insurgência do banco réu. ***ADMISSIBILIDADE EM PARTE.*** Dever da instituição financeira de comprovar, de forma sólida e inequívoca, a validade da contratação. Ausência de apresentação de contrato, extratos, ou documentos que demonstrem a anuência expressa do consumidor. Falha na prestação do serviço reconhecida, em especial ao se considerar os elevados valores envolvidos. Inversão do ônus da prova cabível diante da hipossuficiência do consumidor. Declaração de inexigibilidade do débito e restituição simples dos valores descontados mantidas, dada a não comprovação da contratação. ***Inexistência, contudo, de danos morais indenizáveis, ante a ausência de comprovação de ofensa concreta a direitos da personalidade.*** Sentença reformada em parte. ***RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO*** (TJSP; Apelação Cível 1002076-51.2022.8.26.0020; Relator (a): Israel Góes dos Anjos; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional XII - Nossa Senhora do Ó - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19/12/2024; Data de Registro: 19/12/2024) (grifei e destaquei).

AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – Alegação da autora de descontos em seu benefício previdenciário decorrente de empréstimo consignado que alega não ter contratado. Sentença de parcial procedência que reconheceu a inexistência de relação jurídica, a inexigibilidade do débito, com a determinação de

*restituição do valor creditado na conta da autora. **ADMISSIBILIDADE:** Ausência de demonstração de má-fé do banco réu, de modo que a devolução deve ser de forma simples e não em dobro. O dano moral não foi configurado. Ausência de inscrição no cadastro de devedores ou de comprovação de aborrecimento excedente ao enfrentado no dia a dia. Descontos que não comprometeram a subsistência da autora. Restituição do valor creditado que visa evitar o enriquecimento sem causa e promover o retorno das partes ao "status quo". Sentença mantida. **RECURSO DESPROVIDO** (TJSP; Apelação Cível 1006509-66.2023.8.26.0084; Relator (a): Israel Góes dos Anjos; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional de Vila Mimosa - 5ª Vara; Data do Julgamento: 19/12/2024; Data de Registro: 19/12/2024). (grifei e destaquei).*

Assim, o recurso do réu merece parcial provimento.

Assim, descabe condenar a parte ré a arcar integralmente com o ônus de sucumbência. Isso porque, seus pedidos foram atendidos em parte, o que mostra a sucumbência recíproca. As partes pagarão 50% das custas e despesas processuais. Deve ser observado o disposto no art. 86, caput, do CPC: “*Se cada litigante for, em parte, vencedor e vencido, serão proporcionalmente distribuídas entre eles as despesas*”.

Por fim, majoro os honorários advocatícios para o correspondente a 12% sobre o valor da condenação, atualizado, em vista do trabalho adicional desenvolvido em sede recursal, nos moldes do art. 85, §11, do Código de Processo Civil.

Ante o exposto, pelo meu voto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO.**

ERNANI DESCO FILHO
RELATOR