



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000350988

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002386-77.2024.8.26.0411, da Comarca de Pacaembu, em que é apelante/apelada LINDAURA LINA DE OLIVEIRA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado/apelante 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: **Negaram provimento aos recursos. 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, 9 de abril de 2025.

MARA TRIPPO KIMURA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº: 2965

APELAÇÃO Nº: 1002386-77.2024.8.26.0411

COMARCA: PACAEMBU

ORIGEM: FORO DE PACAEMBU

JUIZ(A) 1ª INSTÂNCIA: LUCIANA AMSTALDEN BERTONCINI

**APTE/APDO.: LINDAURA LINA DE OLIVEIRA SILVA (Justiça Gratuita); BANCO
BRADESCO S/A**

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL.
RESPONSABILIDADE OBJETIVA E DANO
MATERIAL. RECURSO DESPROVIDO.

I. CASO EM EXAME

Ação declaratória de inexistência de débito e indenizatória, julgada parcialmente procedente, reconhecendo a inexigibilidade de débito relativo a contrato de empréstimo fraudulento e determinando o ressarcimento dos valores cobrados indevidamente, além da restituição da diferença entre o montante transferido aos fraudadores e o valor do empréstimo contratado. O banco réu defende a validade das operações e o autor busca indenização por danos morais.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. (i) Analisar a validade da contratação do empréstimo pessoal consignado em nome da parte autora e das transferências subsequentes; (ii) Verificar o cabimento de indenização por danos morais.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. O banco não comprovou que os acessos para a contratação e transferências foram realizados pela autora, não se desincumbindo do ônus da prova.

4. A instituição financeira responde objetivamente pela falha na prestação de seus serviços, evidenciada pela autorização de empréstimo e transferências sem anuência da autora, em descompasso com seu perfil. Incidência do CDC, ADI 2591/STF e Súmula 297/STJ.

5. A análise do quantum indenizatório deve considerar as circunstâncias do evento danoso e os princípios da proporcionalidade e razoabilidade.

5. A quantia pleiteada pela autora é considerada exacerbada (R\$15.000,00), não havendo fato extraordinário que justifique a majoração. O valor fixado de R\$3.000,00 suficiente para reparar o dano e prevenir novas ocorrências. Sentença mantida.

IV. DISPOSITIVO

5. Recursos do réu e da autora improvidos.

Vistos.

Trata-se de recursos de apelações da autora (fls. 106/115, sem preparo pela gratuidade da justiça fls. 28) e do réu (fls. 116/125, com preparo às fls. 126/127) interpostos contra a r. sentença de fls. 99/103, que julgou parcialmente em parte ação declaratória de nulidade (negócio jurídico de contrato de empréstimo consignado) c.c. pedido de tutela antecipada de urgência em decisão incidental, tendo constado de seu dispositivo: “*Ante o exposto, com fundamento no art. 487, I do CPC, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos formulados na inicial e o faço para: A) DECLARAR a inexistência da relação jurídica entre as partes e a inexigibilidade dos débitos descontados da conta corrente do autor; B) CONDENAR o réu a restituir, em dobro, ao autor os valores descontados, corrigidos monetariamente pela Tabela Prática do TJSP a partir da data de cada desembolso, e acrescido de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês (art. 406, CC c/c art. 161, §1º, CTN), contados da citação, nos termos do art. 240, do Código Processo Civil e art. 405, do Código Civil até o dia 27.08.24. A partir da vigência da Lei nº 14.905/2024 (28.08.24), passará a incidir somente a SELIC, que já compreende a correção monetária e os juros de mora; C) CONDENAR o réu a pagar ao autor indenização por danos morais no valor R\$3.000,00, valor este que deverá ser corrigido monetariamente pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça da data desta sentença (Súmula 362 do STJ) e acrescido de juros de mora de 1% ao mês da data do evento danoso, por se tratar de responsabilidade extracontratual até o dia 27.08.24. A partir da vigência da Lei nº 14.905/2024 (28.08.24), passará a incidir somente a SELIC, que já compreende a correção monetária e os juros de* Diante do disposto na Súmula 326 do Colendo Superior Tribunal de Justiça no sentido de que 'na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca', arcará a parte ré com as custas e despesas processuais e com honorários sucumbenciais do advogado da parte autora, ora fixados, nos termos do art. 85, § 2º, do CPC, em 20% sobre o valor da condenação. Registre-se, por fim, que o novo Código de Processo Civil suprimiu o exame de admissibilidade prévio que, na vigência do Código revogado, era exercido pelo juízo de origem no recurso de apelação (art. 1.010, § 3º, do CPC). Em

virtude desta nova sistemática, caso seja interposto recurso, intime-se para contrarrazões no prazo de 15 (quinze) dias e, decorridos, remetam-se ao E. TJSP. Oportunamente, arquivem-se estes autos com as cautelas de praxe. P.I.C.”

A autora resume os fatos e, em apertada síntese, alega que a r. sentença deve ser reformada em parte para que haja a majoração da indenização do dano moral para R\$15.000,00, a fim de compensar o dano e punir o ofensor, com a valorização da punição e a compensação sem enriquecimento indevido. Colaciona julgados em defesa de sua tese.

O réu, por sua vez, sintetiza os acontecimentos e, em breve relato, aduz que a ação deve ser julgada improcedente, pois: 1) a invasão da conta da autora dependeu do fornecimento de seus dados e senhas, sendo a culpa exclusiva da vítima ou de terceiros, já que as transações ocorreram pelo aplicativo pessoal dela e fora do ambiente bancário; 2) a utilização da senha legítima as operações, não podendo o banco fiscalizar cada transação, sendo a culpa da autora ou de terceiros que acessaram seu aplicativo, devendo, portanto, o apelante ser isentado de responsabilidade, justificando o pedido de improcedência da ação.

Os recursos são tempestivos (fls. 105/106 e 116) e preenchem as condições de admissibilidade.

Contrarrazões da autora (fls. 131/142).

Contrarrazões do réu (fls. 143/148).

É o relatório.

Analisa-se o recurso do réu.

Responsabilidade objetiva e dano material

Inicialmente, destaca-se que a relação entre as partes está submetida às normas do Código de Defesa do Consumidor, pois trata-se de relação de consumo, em que o réu figura como fornecedor de serviços e a parte autora como

consumidora final, inclusive conforme dispõem a ADI 2591 do Supremo Tribunal Federal e a Súmula nº 297 do Superior Tribunal de Justiça. Em situações como a presente, incide a responsabilidade objetiva do fornecedor, nos termos do art. 14 do CDC, sendo exigidos apenas a comprovação do defeito na prestação do serviço e o nexo de causalidade para que reste configurado o dever de indenizar. E, como há clara hipossuficiência técnica da parte autora em relação às informações técnicas do serviço bancário fornecido pelo requerido, revela-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, como se verá, não cumpriu.

Os documentos apresentados não comprovam a adesão da autora ao empréstimo bancário.

A autora ajuizou a ação em **05/09/2024**, negando a contratação de empréstimo consignado (nº 915270), em sua conta bancária (nº 5016-4) e vinculado a seu benefício nº 209221314 recebido do INSS, nos **dias 17 e 18 de abril de 2024**, com desconto em folha de pagamento de seu benefício do INSS, no valor total de R\$15.222,79, observando ainda que, nessas datas, houve duas transferências no valor de R\$10.000,00 e de R\$5.200,00 (fls. 02/03).

Citado, o réu colacionou os documentos: extratos bancários e Comprovante de Confirmação de Empréstimo Consignado (fls. 49/52), sustentando ter havido a contratação e que não pode responder por eventual fraude de terceiro.

Em réplica, a parte autora impugnou a documentação, sustentando a responsabilidade objetiva do réu pela fraude praticada por terceiro, falha na prestação de serviço, havendo nexo causal entre a conduta do réu e o dano grado, dever, portanto, ressarcir os prejuízos, com a procedência da ação.

Assim, verifica-se ter havido a contratação de empréstimo

pessoal consignado na conta bancária da autora no valor de R\$15.742,84, no dia 17/04/2024 (fls. 49/52). Contudo, incontroverso que o valor de R\$10.000,00, na mesma data, foi utilizado para “PAGTO ELETRON COBRANÇA” (fls. 49) e, em 18/04/2024, também houve outro lançamento da mesma espécie no valor de R\$5.200,00 (fls. 50).

Decorre o **padrão de fraude**: operações sucessivas, para abastecer a conta e depois logo a esvaziar, antes que a Financeira ou o cliente perceba a fraude.

Ademais, analisando o histórico de movimentações bancárias da autora referente ao período compreendido entre o ano de 2023 e 2024 (extratos fls. 49/50), evidencia-se que todas possuem valores baixos. As maiores movimentações são relativas ao empréstimo e aos pagamentos eletrônicos acima anotado. Em resumo, as negociações impugnadas fogem ao **perfil de consumo da autora**.

Dessa forma, o conjunto probatório acostado aos autos não deixa dúvida acerca da falha na segurança da prestação do serviço do requerido como causa determinante do evento lesivo. Nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, cabe ao banco réu responder pelos danos causados, em conformidade com a teoria do risco do empreendimento. De fato, ao oferecer serviços financeiros por meio de aplicativos, sem agências físicas e disponíveis a qualquer horário, a instituição obtém proveitos financeiros e, como contrapartida, deve suportar eventuais prejuízos decorrentes de fortuitos internos, conforme disposto na Súmula 479 do STJ e na Tese firmada no Tema 466 do STJ.

Sobre o dever de segurança das financeiras, em recente julgado, o C. Superior Tribunal de Justiça, Terceira Turma, pela relatora Ministra NANCY ANDRIGHI, julgado 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)

Assim, o ressarcimento do dano era devido e foi bem imposto na sentença, de modo integral, como prescreve o artigo 6º, VI do Código de Defesa do Consumidor.

Nesta toada:

“DIREITO CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. CONTRATAÇÃO DE EMPRÉSTIMO FRAUDULENTO E TRANSFERÊNCIAS INDEVIDAS. AÇÃO PARCIALMENTE PROCEDENTE. RECURSOS DE AMBAS AS PARTES. I. CASO EM EXAME: trata-se de ação declaratória de inexistência de débito e indenizatória, julgada parcialmente procedente pela sentença de primeiro grau, a fim de reconhecer a inexigibilidade de débito relativo a contrato de empréstimo fraudulento, determinando o ressarcimento dos valores cobrados do autor em razão das transferências indevidas, bem

como a restituição da diferença entre o montante transferido aos fraudadores e o valor do empréstimo contratado. O banco réu aponta para a validade das operações contestadas e o autor busca a fixação de indenização pelos danos morais sofridos. II. **QUESTÃO EM DISCUSSÃO:** i) analisar a validade da contratação do empréstimo pessoal em nome da parte autora, bem como das transferências ocorridas após a liberação do crédito respectivo; e ii) verificar o cabimento de indenização a título de danos morais. III. **RAZÕES DE DECIDIR:** o banco não comprovou que os acessos para a contratação e transferências foram realizados pelo autor, não se desincumbindo do ônus da prova. Autor que, além de negar a contratação, teve, logo após a realização do crédito decorrente do empréstimo, elevadas quantias subtraídas de sua conta, em razão de transferência a beneficiar pessoas a ele estranhas. **Instituição financeira ré que responde objetivamente pela falha na prestação de seus serviços, evidenciada na hipótese dos autos, já que autorizou a contratação de empréstimo em nome da parte autora e sucessivas transferências, sem sua anuência e em descompasso com seu perfil. Banco réu que deve suportar, pois, todos os danos causados ao requerente, nos termos do que disciplina o art. 14, caput, do CDC.** Dano moral que restou configurado na hipótese, em face da subtração de valores expressivos a comprometer os rendimentos do autor, tendo ele, inclusive, contratado novo empréstimo para minimizar os danos sofridos. Montante que, todavia, deve ser fixado em patamar inferior ao perseguido. V. **DISPOSITIVO:** recurso do autor provido e do banco réu desprovido.” (TJSP; Apelação Cível 1001611-48.2023.8.26.0233; Relator (a): Paulo Toledo; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau Turma III (Direito Privado 2); Foro de Ibaté - Vara Única; Data do Julgamento: 19/12/2024; Data de Registro: 19/12/2024 g.n.)

Evidente, portanto, o fortuito interno, pelo qual o banco deve responder pelos danos, exatamente nos termos impostos na r. Sentença.

Quanto à forma da restituição do indébito, reconhecimento do dano moral, encargos (atualização monetária e juros legais), não houve insurgência recursal, operando-se, pela força da coisa julgada, a preclusão consumativa. Nada a prover.

Analisa-se o recurso da autora.

Danos morais

O valor da parcela indicado pela autora é de R\$360,95, com início dos descontos em **05/2024** e término em **04/2031**, perfazendo o valor total de R\$30.319,80 (fls. 03). Enquanto isso, seu benefício previdenciário indicado a época do ajuizamento da ação era de R\$1.412,00 (Histórico INSS fls. 23/24). A comprovação do desconto está no extrato inserido às fls. 23. Evidente que foi afetada a verba de cunho alimentar, qual seja a renda da autora. A situação causa aflição e impotência, atingindo a dignidade humana, pilar do dano moral, que remanesce configurado. Tamanha angústia que logo a autora ajuizou a demanda.

A análise do *quantum* indenizatório deve ser balizada pelas circunstâncias do evento danoso e pelos princípios da proporcionalidade razoabilidade, buscando uma avaliação justa que permita satisfazer de forma moderada a vítima, sem propiciar enriquecimento ilícito. Ainda que se considere o poder aquisitivo do réu, não tendo sido invocado nenhum fato extraordinário que tenha ofendido o âmago da personalidade da autora, a quantia pleiteada se mostra exacerbada diante dos critérios orientadores acima mencionados.

Neste ponto, mantenho o valor da indenização por danos morais no quantum determinado pelo Juízo a quo, quantia necessária e suficiente para reparar o gravame e para reprimir novas ocorrências, o que respeita a proporcionalidade e razoabilidade, seguindo precedentes desta Turma:

CONTRATO Serviços bancários - Ação declaratória de inexistência de débito c.c. indenização por danos material e moral Empréstimo consignado alegadamente não contratado Contratação não comprovada - Procedência parcial para declarar inexigível o débito Apelação da autora - Ofensa moral configurada 'Damnum in re ipsa' - Indenização devida - Arbitramento realizado em 2º grau (R\$3.000,00) segundo o critério da razoabilidade e proporcionalidade - Repetição de indébito em dobro Possibilidade - Modulação dos efeitos admitida (EAREsp nº

676.608-RS) Honorários advocatícios corretamente fixados - Recurso provido em parte. (TJSP; Apelação Cível 1000388-06.2024.8.26.0369; Relator (a): Pedro Ferronato; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau Turma III (Direito Privado 2); Foro de Monte Aprazível - 2ª Vara; Data do Julgamento: 25/11/2024; Data de Registro: 25/11/2024)

Assim, a sentença deve ser mantida, sem qualquer reparo.

O importe fixado de R\$3.000,00 atende bem ao caso, respeitando a proporcionalidade e razoabilidade, sendo, indevido, portanto, o pedido de majoração para o valor de R\$15.000,00 almejado pela autora.

III – Conclusão

A sentença é mantida e, considerando que os honorários advocatícios já foram fixados no patamar máximo legal de 20% sobre o valor da condenação (fls. 103), deixo de majorá-los, mantendo o percentual estabelecido na r. sentença, em estrita observância aos limites impostos pelo art. 85, §2º do CPC.

Finalmente, apenas 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 todos os argumentos elaborados pelas partes.

Diante do exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** aos recursos.

MARA TRIPPO KIMURA
Relatora