



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000365683

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003181-54.2024.8.26.0356, da Comarca de Mirandópolis, em que é apelante IZABEL RAMOS COSTA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO BRADESCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 23ª 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 RÉGIS RODRIGUES BONVICINO (Presidente) E TAVARES DE ALMEIDA.

São Paulo, 14 de abril de 2025.

LÍGIA ARAÚJO BISOGNI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº 55271

APEL. Nº 1003181-54.2024.8.26.0356

COMARCA: MIRANDÓPOLIS

APTE.: IZABEL RAMOS COSTA (JUSTIÇA GRATUITA)

APDO.: BANCO BRADESCO S/A

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS - Sentença de improcedência - Insurgência da autora - Alegação de que foi vítima de golpe perpetrado por terceiros (falsa central de atendimento) - Empréstimos realizados em nome da autora, cujos valores, a seguir, foram transferidos para conta de terceiros - Responsabilidade do banco que emerge da falha na segurança de seus serviços - Aplicação da Súmula 479 do STJ - Repetição dos valores descontados a título dos empréstimos, em dobro, nos termos da modulação da decisão do STJ no EAREsp 676.608/RS - Admitida a compensação dos valores devidos pelo réu com o montante remanescente na conta bancária da autora, já que tal quantia corresponde ao que, efetivamente, ficou disponível em conta e que não lhe pertence - Danos morais, todavia, descaracterizados, eis que a autora acabou por contribuir para o ocorrido - Sentença parcialmente reformada - Recurso provido, em parte.

Trata-se de ação de indenização por danos materiais e morais ajuizada por Izabel Ramos Costa contra Banco Bradesco S/A, cuja r. sentença de fls. 186/190 de lavra do d. magistrado LUCAS BANNWART PEREIRA, julgou improcedentes os pedidos, carreando à autora a sucumbência de custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% do valor atualizado da causa (R\$ 53.397,27), observada a gratuidade processual.

Irresignada, apelou a autora, buscando, preliminarmente, o deferimento e a antecipação dos efeitos da tutela provisória de urgência, a fim de que o banco apelado cesse os descontos em sua conta corrente, conforme já deferido nos autos e não cumprido. Quanto ao mérito, aduz que o réu não agiu com a segurança que dele se espera ao autorizar a contratação de empréstimo sem consentimento, devendo responder

objetivamente pelos danos gerados pelo fortuito interno. Assevera que a culpa pelo ocorrido não lhe pode ser atribuída, pois o 'golpista' só teve acesso aos seus dados bancários e pessoais sigilosos pela ineficácia do sistema de segurança do requerido. Pugna, assim, pelo cancelamento integral dos empréstimos fraudulentos no valor de R\$ 20.637,27 e R\$ 2.760,00, pela devolução em dobro dos valores descontados e dos que ainda podem ser descontados, pela condenação do réu ao pagamento de indenização a título de danos morais, invertendo-se a sucumbência. Por fim, requer a aplicação das astreintes pelo descumprimento da obrigação de fazer.

Recurso bem processado, acusando resposta, subiram os autos.

É o relatório.

Narra a autora que foi contatada em 05/08/2024, via ligação telefônica, por uma pessoa que teria se identificado como funcionária do Banco Bradesco, a qual realizou dois empréstimos pessoais em sua conta corrente sem autorização, cujos supostos beneficiários foram identificados como João Vitor Aleixo e Esther Kathiely Minas. Por fim, afirma que, ao ir à agência, constatou um prejuízo de R\$ 23.397,25, dos quais apenas R\$ 10.428,06 foram bloqueados pelo banco réu.

Com efeito, respeitado o entendimento do d. magistrado, a r. sentença merece parcial reforma.

É cediço que, em casos de fraude mediante ligação telefônica em “falsa central de atendimento”, a princípio, não se reconhece a responsabilidade da instituição financeira, eis que se entende que o consumidor fora desidioso seguindo orientações de falsários e fornecendo dados sigilosos. Contudo, se verificado que as transações fraudulentas fugiram do perfil do consumidor, a responsabilidade do banco pode emergir da falha do seu dever de segurança, como na hipótese, mormente porque a contratação de dois empréstimos pessoais no mesmo dia, em curto espaço de tempo, por si só, causa estranheza.

Não bastasse, no presente caso, efetuados os depósitos

dos valores dos empréstimos em conta da autora (R\$ 20.637,27 e R\$ 2.760,00), logo em seguida foram transferidos, salvo o montante bloqueado de R\$ 10.428,06, conforme relatado pela autora (fls. 22/28), o que gera suspeitas de fraude, fugindo, até mesmo, do perfil da parte consumidora.

Por oportuno, assinala-se que o bloqueio realizado pelo banco, não impugnado especificamente, apenas corrobora a fraude e o narrado pela autora quando da lavratura de boletim de ocorrência: *“...a funcionária Ellen comunicou que dona Isabel tinha sido vítima de um golpe, tinham feito um empréstimo pessoal na sua conta sem sua devida autorização ou comunicação da Agência local, (...)”* (fls. 21).

Faz parte da rotina das instituições financeiras sempre bloquear a realização de transações, dentre elas “pix”, “TEFs”, “TEDs”, compras no cartão de crédito e/ou débito, quando a realização seja suspeita ou ultrapasse o limite da média daqueles valores comumente despendidos/transferidos pelo referido usuário do sistema bancário.

As regras de segurança para o uso das transações também devem ser zeladas pelas instituições, que auferem benefício econômico com essas operações, razão pela qual, a todo instante, disponibilizam ferramentas e tecnologia para monitoramento dos usuários.

Por conseguinte, torna-se aplicável o teor da Súmula 479 do STJ, com a seguinte redação: *“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”*.

Portanto, diante das peculiaridades do caso, não há que se falar em excludente de responsabilidade. Reunidos os pressupostos ensejadores da responsabilidade civil, é medida de rigor o reembolso dos valores indevidamente descontados da autora a título dos aludidos empréstimos, aplicando-se correção monetária a partir do desembolso e juros de mora a taxa Selic a partir da citação, nos termos do art. 406 do CC e de conformidade com recente decisão do C. Superior Tribunal de Justiça no REsp 1.795.982 e Lei 14.905.

A partir de 30/08/2024, deverá ser aplicado o IPCA para a correção monetária e os juros de mora corresponderão à Taxa SELIC, deduzido o mesmo índice de atualização aplicado.

No que tange à repetição de valores (de forma simples ou dobrada), houve a modulação dos efeitos da decisão do STJ no EAREsp 676.608/RS, a saber: *“13. Fixação das seguintes teses. Primeira tese: A restituição em dobro do indébito (parágrafo único do artigo 42 do CDC) independe da natureza do elemento volitivo do fornecedor que realizou a cobrança indevida, revelando-se cabível quando a referida cobrança consubstanciar conduta contrária à boa-fé objetiva. Segunda tese: A ação de repetição de indébito por cobrança de valores referentes a serviços não contratados promovida por empresa de telefonia deve seguir a norma geral do prazo prescricional decenal, consoante previsto no artigo 205 do Código Civil, a exemplo do que decidido e sumulado no que diz respeito ao lapso prescricional para repetição de tarifas de água e esgoto (Súmula 412/STJ). Modulação dos efeitos: Modulam-se os efeitos da presente decisão - somente com relação à primeira tese - para que o entendimento aqui fixado quanto à restituição em dobro do indébito seja aplicado apenas a partir da publicação do presente acórdão. A modulação incide unicamente em relação às cobranças indevidas em contratos de consumo que não envolvam prestação de serviços públicos pelo Estado ou por concessionárias as quais apenas serão atingidas pelo novo entendimento quando pagas após a data da publicação do acórdão.”* (Relator Ministro Og Fernandes, Corte Especial, julgado em 21/10/2020, DJe de 30/3/2021).

Assim, considerando que os descontos se iniciaram em 2024, a repetição deve se dar de forma dobrada, cabendo a autora, de outro lado, se ainda não o fez, restituir a quantia bloqueada de R\$ 10.428,06, atualizada monetariamente desde o evento, sob pena de

enriquecimento ilícito.

O dano moral, contudo, não merece ser reconhecido, eis que a autora acabou por concorrer para a consumação do dano, principalmente tendo em conta que o número contatado (18-3705-1278) não era de nenhum canal oficial do Banco Bradesco, não restando comprovado, ademais, maiores consequências em decorrência dos fatos descritos nestes autos.

A propósito, já decidiu este E. Tribunal de Justiça: *“APELAÇÃO – Ação declaratória cumulada com indenização por danos morais e materiais – Fraude da “central de atendimento” – Sentença de parcial procedência reconheceu a responsabilidade da instituição bancária e de pagamento, declarando a inexigibilidade do débito das operações fraudulentas e condenando o réu a arcar com o prejuízo material de forma simples, e ainda o condenou no pagamento da indenização por danos morais correspondente a R\$ 3.000,00 para cada autor. – Insurgência da instituição financeira ré – Cabimento em parte – Comportamento da consumidora que se desviou da prudência normalmente esperada em contextos semelhantes, por ter participado de protocolo externo aos canais oficiais da instituição, configurando a culpa concorrente, a ser sopesada com a dos fornecedores no dimensionamento da restituição – Apesar da fragilidade inicial do nexos causal, incumbia ao banco e instituição de pagamento obstar a realização de operações suspeitas, ante os valores expressivos e aperfeiçoamento com anormal rapidez – Incongruência entre o padrão de gastos da autora e as operações feitas em seu nome, desde quatro transferências PIX e dois pagamentos de boletos bancários, em valores significativos. Dever das instituições financeiras de implementar medidas que restrinjam ocorrências incomuns, notadamente quando não rechaçada a incompatibilidade das transações impugnadas com as de outros períodos – Configuração do fato do serviço, devendo o banco e instituição de pagamento responder por metade do débito – Culpa concorrente configurada, que deve ser sopesada com a do fornecedor ao avaliar o cabimento de indenização – Caso que não revela dano moral in*

re ipsa – Apesar da fragilidade inicial do nexo causal, havia a atribuição posterior de obstar as operações que destoavam do perfil dos autores, ante os valores expressivos e concretização com anormal rapidez, circunstâncias que deveriam ter atraído maior cautela do sistema bancário e justificam, portanto, a manutenção da inexigibilidade das dívidas, afastando-se somente a condenação em danos morais – Julgamento "extra petita". Não ocorrência. Os autores formularam pedido expresso para a condenação do Réu a indenização por danos materiais, correspondente aos valores debitados da conta bancária. Sentença reformada em parte, com redistribuição das verbas sucumbenciais. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1006740-11.2024.8.26.0003; Relator: José Marcelo Tossi Silva; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 19/03/2025).

Assim, a ação é parcialmente procedente, para declarar a inexigibilidade dos empréstimos pessoais nos valores de R\$ 20.637,27 e R\$ 2.760,00, em relação à autora, ficando o réu condenado à devolução, em dobro, dos valores descontados a título dos empréstimos mencionados, de acordo com o entendimento fixado no julgamento do EAREsp676608/RS, já que os pagamentos se deram em data posterior à publicação do referido acórdão, acrescidos de correção monetária desde o desembolso pela tabela prática do TJSP, e, nos termos do art. 406 do CC, taxa Selic a partir da citação, de conformidade com recente decisão do C. Superior Tribunal de Justiça no REsp 1.795.982 e Lei 14.905, de 28 de junho de 2024. A partir de 30/08/2024, deverá ser aplicado o IPCA para a correção monetária e os juros de mora corresponderão à Taxa SELIC, deduzido o mesmo índice de atualização aplicado.

Admite-se a compensação dos valores devidos pelo réu à autora com o montante remanescente em conta bancária (R\$ 10.428,06), já que tal quantia corresponde ao que, efetivamente, ficou disponível em conta da autora e que não lhe pertence.

Diante da sucumbência recíproca, fica cada parte

condenada a arcar com a metade das custas e despesas processuais, bem como com os honorários advocatícios dos procuradores da parte contrária, cabendo à autora pagar 10% sobre sua pretensão não atendida a título de danos morais (R\$ 30.000,00) e ao réu, por seu turno, 15% sobre o valor da condenação devidamente atualizado, vedada a compensação, observada a gratuidade processual concedida à autora.

Por fim, salienta-se que cabe a parte interessada proceder com a execução de multa cominatória em decorrência de eventual descumprimento da obrigação de fazer por parte do réu, cuja matéria já foi objeto de decisão em segundo grau (Agravo de Instrumento nº 2245356-63.2024.8.26.0000 – fls. 177/181).

Pelo exposto, dou provimento, em parte, ao recurso.

LÍGIA ARAÚJO BISOGNI
Relatora