



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000376720

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1008512-40.2022.8.26.0565, da Comarca de São Caetano do Sul, em que é apelante/apelado BANCO BRADESCO S/A, é apelada/apelante GUIOMAR NIZETTE BERNADINO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (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 TASSO DUARTE DE MELO (Presidente sem voto), GUILHERME SANTINI TEODORO E JOSÉ PAULO CAMARGO MAGANO.

São Paulo, 16 de abril de 2025.

MÁRCIA TESSITORE

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação nº: 1008512-40.2022.8.26.0565

Relatora: MÁRCIA TESSITORE

Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em 2º Grau – Turma II (Direito Privado 2)

Apelante/Apelado: **Banco Bradesco S/A**

Apelado/Apelante: **Guiomar Nizette Bernadino**

Comarca: **São Caetano do Sul**

Juiz(a): **Dr(a). Sérgio Noboru Sakagawa**

Voto n.º **3781**

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. RECURSO ADESIVO. INEXISTÊNCIA DE DÉBITO. REPETIÇÃO DE INDÉBITO. DANOS MORAIS. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA DEVOLUÇÃO EM DOBRO DAS PARCELAS INDEVIDAMENTE DESCONTADAS. INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL FIXADA EM R\$ 5.000,00.

RECURSO DO BANCO: improcedência integral do pedido. RECURSO ADESIVO DA AUTORA: majoração da indenização para R\$ 20.000,00. RAZÕES DE DECIDIR: A responsabilidade objetiva do banco é confirmada, pois a fraude é considerada risco inerente à atividade bancária, conforme Súmula 479/STJ. O valor da indenização por danos morais é considerado adequado e proporcional, atendendo aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade. DISPOSITIVO: RECURSOS DESPROVIDOS.

Trata-se de ação declaratória de inexistência de débito cumulada com repetição de indébito e indenização por danos morais, ajuizada por Guiomar Nizette Bernardino em face de Banco Bradesco S.A., na qual a autora narra ter sido vítima de golpe perpetrado por terceiros que, mediante fraude, induziram-na à contratação indevida de empréstimo pessoal e ao fornecimento de dados sensíveis do cartão de crédito.

A r. sentença julgou procedentes os pedidos iniciais, declarando a inexistência do débito decorrente do mútuo não contratado, determinando a devolução em dobro das parcelas indevidamente descontadas e

fixando indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00, além de condenar o réu ao pagamento das custas e honorários advocatícios.

Irresignado, o Banco Bradesco interpôs apelação, sustentando essencialmente a ausência de falha na prestação do serviço, sob a alegação de que a contratação do empréstimo e a transferência do valor ocorreram diretamente pela autora, mediante uso de senha pessoal, sem qualquer vulnerabilidade em seus sistemas. Argumenta ainda que o evento configura caso fortuito externo e culpa exclusiva da vítima, requerendo, ao final, a improcedência da ação.

A autora, por sua vez, interpôs apelação adesiva, buscando exclusivamente a majoração da indenização por danos morais para R\$ 20.000,00, alegando que o valor fixado é irrisório frente à gravidade dos fatos e ao poderio econômico da instituição ré.

Contrarrazões às fls. 137/140 e 154/166.

Preparo recolhido às fls. 129/130 e 151/152.

Recursos tempestivos.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Presentes os pressupostos intrínsecos e extrínsecos de admissibilidade, conhece-se do recurso.

O Recurso do Réu

Não merece guarida o apelo da instituição financeira.

É incontroverso nos autos que a autora não contratou o empréstimo espontaneamente, tendo sido induzida, por meio de artifício fraudulento de terceiro, a permitir a transação e a transferir valores em sua posse a pretexto de cancelamento da operação.

A sentença foi precisa ao reconhecer que a origem do crédito lançado na conta da autora não foi suficientemente comprovada pelo banco, mesmo diante de expressa determinação judicial, o que reforça a ausência de transparência e controle interno sobre a movimentação de recursos.

Ainda que o banco alegue que o contrato foi firmado via aplicativo e com uso de senha, a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça é firme no sentido de que a instituição responde objetivamente pelos danos decorrentes de fraudes cometidas no âmbito das operações bancárias, inclusive aquelas decorrentes de engenharia social, por se tratar de risco inerente à atividade (Súmula 479/STJ):

“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.”

Importante destacar que o simples fato de o golpe ter sido praticado por terceiro não afasta a responsabilidade do fornecedor de serviços, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, sendo irrelevante a ausência de violação direta aos sistemas do banco, uma vez que a falha consiste em permitir movimentações atípicas sem mecanismos de segurança eficazes para proteção do consumidor.

E a falha na prestação dos serviços foi acertadamente reconhecida em sentença, diante da insegurança do sistema quanto ao tratamento dos dados pessoais do consumidor, quando cabia à réu as diligências e cautelas para evitar a fraude. Caracterizada, pois, a responsabilidade civil da instituição financeira,

a obrigação de reparação é medida que se impõe, nos termos do art. 186 do Código Civil.

Nesse sentido:

APELAÇÃO – CONTRATO BANCÁRIO – Ação de indenização por danos materiais e morais, pela qual o autor sustenta a realização de transferências indevidas em sua conta bancária mantida junto ao réu – Sentença de parcial procedência – Recursos do autor e do réu. PRELIMINAR – Ilegitimidade passiva arguida pelo réu – Não verificada – Ré que, na condição instituição financeira responsável pela conta bancária do autor, possui pertinência subjetiva para a discussão sobre saques impugnados pelo requerente. MÉRITO – TRANSFERÊNCIAS BANCÁRIAS – Autora que impugna as operações realizadas em sua conta – Regularidade não demonstrada pelo banco réu - Ônus que lhe incumbia – Inteligência do art. 373, II, CPC – Fraude praticada por terceiro que não pode ser suportada pela parte autora – Fato fortuito interno – Responsabilidade objetiva do réu pelos danos experimentados pela autora – Inteligência da súmula 479, C. STJ. DANOS MATERIAIS – Verificados- Restituição de valores na forma simples, pois ausente demonstração de violação à boa-fé objetiva. SUCUMBÊNCIA RECÍPROCA – Autor que igualmente sucumbiu quanto aos pedidos de indenização por danos morais e repetição de valores na forma dobrada. SENTENÇA MANTIDA – Recursos desprovidos, com majoração de honorários. (TJSP; Apelação Cível 1021940-84.2022.8.26.0405; Relator (a): João Battaus Neto; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Foro de Osasco - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19/09/2024; Data de Registro: 19/09/2024).

DIREITO PROCESSUAL CIVIL. APELAÇÃO. INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO. DANOS MORAIS. PROVA DOCUMENTAL. PRECLUSÃO. I. Caso em Exame Apelações interpostas contra sentença que julgou extinto o pedido de danos materiais sem resolução de mérito e parcialmente procedentes os pedidos da autora, determinando a cessação de cobranças e declarando a inexistência de débitos referentes a contratos de empréstimos pessoais. A autora busca indenização por danos morais, enquanto o banco-réu alega contratação válida por meio digital. II. Questão em Discussão 2. A questão em discussão consiste em verificar a validade dos documentos apresentados pelo banco-réu após a sentença e a possibilidade de indenização por danos morais à autora. III. Razões de Decidir 3. Os documentos apresentados pelo banco-réu não podem ser aceitos por não terem sido exibidos antes da

sentença, configurando preclusão. 4. A relação entre as partes é regida pelo Código de Defesa do Consumidor, aplicável às instituições financeiras, conforme Súmula 297 do STJ. A ausência de prova da contratação dos empréstimos pelo banco caracteriza falha na prestação do serviço. IV. Dispositivo e Tese 5. Recurso do banco-réu desprovido. Recurso da autora parcialmente provido para condenar o réu ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00. Tese de julgamento: 1. Documentos apresentados após a sentença não são aceitos devido à preclusão. 2. A ausência de prova da contratação de empréstimos pelo banco caracteriza falha na prestação do serviço, justificando indenização por danos morais. Legislação Citada: CPC, arts. 322, 324, 485, I; art. 487, I; art. 85, § 2º; art. 86, caput; art. 373, II; art. 1026, § 2º. CDC, arts. 31, 47. CC, art. 927, parágrafo único. Jurisprudência Citada: STJ, REsp nº 1.199.782-PR, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, 2ª Seção, j. 12-09-2011. TJSP, Apelação Cível 0003237-11.2014.8.26.0177, Rel. Flávio Cunha da Silva, 38ª Câmara de Direito Privado, j. 14/02/2020. TJSP, Apelação Cível 1003950-77.2018.8.26.0322, Rel. Sergio Alfieri, 35ª Câmara de Direito Privado, j. 07/04/2020. (TJSP; Apelação Cível 1002096-16.2024.8.26.0491; Relator (a): PAULO SERGIO MANGERONA; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Rancharia - 2ª Vara; Data do Julgamento: 04/04/2025; Data de Registro: 04/04/2025).

No tocante à condenação em repetição do indébito em dobro, correta também a aplicação do art. 42, parágrafo único, do CDC, pois se trata de cobrança indevida sem engano justificável, considerando que o banco não comprovou a origem lícita da dívida.

Quanto ao dano moral, a jurisprudência é pacífica no sentido de que situações como a dos autos, envolvendo contratação indevida de empréstimo e negativa de solução administrativa ao consumidor, prescindem de demonstração de prejuízo concreto, bastando a demonstração do ato ilícito e do nexo de causalidade, o que restou inequivocamente demonstrado.

Do Recurso Adesivo da Autora

Tampouco merece prosperar a apelação adesiva.

Ainda que se reconheça o abalo emocional enfrentado pela autora e a conduta reprovável da instituição ré, o valor fixado a título de indenização por danos morais (R\$ 5.000,00) encontra-se em consonância com os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, atendendo à função compensatória e pedagógica da reparação, sem ensejar enriquecimento sem causa.

O arbitramento do valor indenizatório é feito com base no prudente arbítrio do julgador, conforme autorizado pelo art. 944 do Código Civil, levando em consideração a extensão do dano, as condições econômicas das partes e os precedentes da jurisprudência, não se verificando no caso concreto abuso ou irrisoriedade a justificar a revisão do *quantum*.

Nesse sentido:

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. CONTRATOS. DUPLA APELAÇÃO. I. Caso em Exame. Apelações interpostas contra sentença que declarou a nulidade de operações impugnadas e inexigíveis os débitos, condenando o réu ao pagamento de indenização por danos morais e determinando o cancelamento de apontamento no SCPC. II. Questão em Discussão: consiste em (i) cerceamento de defesa alegado pelo réu devido à não realização de audiência de instrução e julgamento; (ii) responsabilidade do banco por fraudes cometidas por terceiros; (iii) adequação do valor da indenização por danos morais. III. Razões de Decidir. A preliminar de cerceamento de defesa não merece acolhimento, pois o magistrado é o destinatário da prova e pode indeferir aquelas que sejam protelatórias ou inúteis. A responsabilidade objetiva do banco por fraudes é confirmada pela Súmula nº 479/STJ, sendo evidenciada a falha na prestação do serviço. O valor da indenização por danos morais é considerado adequado e proporcional. IV. DISPOSITIVO: RECURSOS DESPROVIDOS. (TJSP; Apelação Cível 1140148-69.2022.8.26.0100; Relator (a): Marcia Tessitore; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Foro Central Cível - 37ª Vara Cível; Data do Julgamento: 03/04/2025; Data de Registro: 03/04/2025).

Ante o exposto, **POR ESTE VOTO, NEGÓ PROVIMENTO a ambas as apelações** – tanto à apelação principal interposta por **Banco Bradesco S.A.**, quanto à apelação adesiva de **Guiomar Nizette Bernardino**

–, **mantendo integralmente a sentença proferida em primeiro grau**, por seus próprios fundamentos.

Em consonância com o disposto no §11 do art. 85 do Código de Processo Civil, majoram-se os honorários advocatícios devidos pela ré para R\$ 2.000.

Atentem as partes para o detalhe de que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes dará ensejo à imposição da multa prevista pelo artigo 1.026, § 2º, do CPC.

Por fim, para viabilizar eventual acesso às vias extraordinária e especial, considero prequestionada a matéria, evitando-se a interposição de embargos de declaração com esta única e exclusiva finalidade, observando o pacífico entendimento do STJ de que desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida (EDROMS 18205/SP, Min. Felix Fischer, DJ de 08/05/2006).

MARCIA TESSITORE

RELATORA