



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000377944

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004687-57.2023.8.26.0564, da Comarca de São Bernardo do Campo, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelado EIZO NAKAMARU.

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 ao recurso. 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), MÁRCIA TESSITORE E GUILHERME SANTINI TEODORO.

São Paulo, 16 de abril de 2025.

JOÃO BATTAUS NETO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação nº.: 1004687-57.2023.8.26.0564

Apelante: Banco Bradesco S/A

Apelado: Eizo Nakamaru

Ação: ação de cobrança

Origem: 7ª Vara Cível da Comarca de São Bernardo do Campo

Juiz de 1ª instância: Fernando de Oliveira Domingues Ladeira

Voto nº 3472

APELAÇÃO – Ação de cobrança – Sentença de improcedência – Recurso do banco autor. Contratação de refinanciamento – Ausência de prova suficiente acerca da regularidade da contratação – Suposta contratação via *"mobile bank"* – Assinatura eletrônica que sequer veio acompanhada de outras informações, tais como dados de geolocalização, código *hash* da assinatura eletrônica, *selfie* da parte e/ou o documento de identificação da parte – Banco requerente que não se desincumbiu do ônus que lhe é imposto pelo artigo 373, inciso I, do Código de Processo Civil – Incidência do CDC e da Súmula 479 do C. STJ – Falha na prestação do serviço reconhecida. Sentença mantida – Recurso desprovido.

Trata-se de recurso interposto contra a r. sentença de fls. 190/192, cujo relatório se adota, que julgou improcedente a demanda, com fundamento no art. 487, inc. I, do CPC. Diante da sucumbência, condenou o banco requerente ao pagamento das custas e das despesas processuais, bem como

dos honorários advocatícios, que fixou em 10% sobre o valor atualizado da causa.

Irresignado, apelou o banco requerente (fls. 196/204) reiterando os termos da petição inicial, pleiteando, em suma, a inversão do julgado, na medida em que restou devidamente comprovada nos presentes autos a celebração do contrato bancário sob comento.

Tempestiva e preparada (fls. 224), vieram aos autos contrarrazões da parte requerida (fls. 217/223).

É a síntese do necessário.

Inicialmente, importante esclarecer que a presente relação jurídica deve, necessariamente, ser regida sob os ditames do Código de Defesa do Consumidor, haja vista tratar-se evidentemente de serviço de natureza bancária e figurar o banco como fornecedor de produtos e serviços no mercado de consumo, nos termos do artigo 3º, §2º, da Lei nº 8.078/1990.

Observe, ainda, o microssistema protetivo estabelecido pela Lei nº 8.078/90, em especial no que tange à hipossuficiência técnica e econômica da parte consumidora (artigo 4º, inciso I e artigo 6º, inciso VIII, ambos do CDC). Além disso e por tais razões, a Súmula nº 297 do C. Superior Tribunal de Justiça assegura a aplicação da legislação consumerista ao caso sob comento, ao determinar que: *"O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras"*.

Conforme sabido, instituições financeiras

respondem de forma objetiva pelos danos causados aos seus consumidores no âmbito da prestação de serviços, isentando o consumidor dos riscos e da falta de segurança que legitimamente se espera dos serviços bancários contratados, nos exatos termos do artigo 14, §1º, do Código de Defesa do Consumidor.

Não obstante, vale registrar, neste ponto, que, embora objetiva, a caracterização da responsabilidade civil depende da efetiva demonstração do nexo causal entre o fato (comissivo ou omissivo) danoso e a atividade desenvolvida pelo prestador de serviço causador do dano. Assim, referido nexo de causalidade não é absoluto, pois comporta exceções legalmente previstas nos incisos I e II do § 3º do artigo 14 do CDC.

À vista disso, ainda que as instituições financeiras possuam responsabilidade objetiva pelos fortuitos internos relativos a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de suas operações bancárias, consoante preconiza a Súmula nº 479 do C. 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.”*, imprescindível perquirir se o caso sob exame de fato materializa fortuito interno a fazer emergir a responsabilidade objetiva da instituição financeira ré.

Desta forma, incumbia ao banco autor a demonstração inequívoca de que a contratação sob exame de fato ocorreu, bastando para tanto que trouxesse aos presentes autos o respectivo instrumento contratual devidamente subscrito

pela parte requerida, ou ainda, prova cabal da contratação informal (artigo 373, inciso I, do Código de Processo Civil).

Fundamental, portanto, proceder à análise pormenorizada das provas colacionadas aos presentes autos.

A parte autora, ora apelante (**Banco Bradesco S/A**), propôs ação de cobrança em face do requerido, ora apelado (Eizo Nakamaru), narrando, em síntese, que o réu firmou contrato de refinanciamento no importe de R\$ 92.015,91, registrado sob o nº 460303860.

Segundo alega o banco autor, o réu não adimpliu a referida obrigação e, portanto, requer a procedência da demanda, com a condenação do requerido ao pagamento do montante de R\$ 114.559,93. Por fim, anexou o comprovante da tal operação as fls. 50/56.

O d. magistrado de primeiro grau julgou improcedente a ação, por ter considerado que a documentação colacionada aos presentes autos pelo banco autor não demonstra a inequívoca manifestação de vontade da parte requerida.

Pois bem.

O autor, na petição inicial (fls. 01/07), limitou-se a alegar a existência do contrato de refinanciamento nº 460303860 (fls. 50/56). Em sede de réplica (fls. 186/189), após o réu questionar a existência do contrato bancário sob exame, o banco autor alegou que a contratação teria ocorrido de forma eletrônica, via “*mobile bank*” (fls. 187). Contudo, não apresentou

qualquer prova idônea para demonstrar que o réu teria de fato contratado o refinanciamento.

Depreende-se dos autos que o documento juntado pelo banco autor (fls. 50/56) é desprovido de qualquer elemento que comprove a manifestação de vontade do requerido, pois não há dados que permitam identificar, indubitavelmente, o requerido como o signatário, tais como dados de geolocalização, código *hash* da assinatura eletrônica, *selfie* da parte contratante e o documento de identificação da parte contratante, informações que, como se sabe, costumam ser indicadas por grande parte das instituições financeiras em casos de contratação eletrônica.

Verifico que nenhum desses elementos foi fornecido pelo banco, de modo que não há como atribuir certeza e autenticidade à suposta contratação impugnada pelo réu, pois, em casos de contratação digital, não basta a mera indicação no rodapé do instrumento contratual de que *“A transação acima foi realizada por meio do MOBILE BANK”* (fls. 51).

Isto é, a documentação colacionada aos presentes autos pelo banco requerente (fls. 50/56) é desprovida de quaisquer meios eficazes e seguros que possuam o condão de atestar de modo irrefutável que o réu tenha de fato aderido ao contrato bancário de nº 460303860.

Neste ponto, oportuno reproduzir parte do entendimento proferido em sentença:

“Ao contrário do que alega a casa bancária, os

contratos não foram assinados, são contratos supostamente celebrados por meio de sistemas digitais, ocorre que isso não atesta que o consumidor manifestou validamente sua vontade, haja vista que é dever da ré comprovar que assinou o contrato por meio de mecanismos válidos de assinatura digital, sendo insuficiente afirmar que aceitou o contrato com base em sua senha e ou envio de fotografia e documentos, haja vista que este meio de celebração sequer permite a leitura do contrato pelo consumidor, ainda mais se feito por meio de celular, internet banking ou caixas eletrônicos.

(...)

Vê-se que a validade do documento está condicionada à aceitação das partes, o que por si só afasta qualquer pretensão de validade do documento se está sendo impugnado pela defesa a validade da própria assinatura." (grifei)

Cumpre consignar, ademais, que ainda que o fato tenha se originado da conduta de terceiro, permanece a responsabilidade objetiva da instituição financeira pelos danos causados no âmbito de suas operações, mormente diante da atuação de seus prepostos (vazamento indevidos de dados da negociação), uma vez que possui os mecanismos necessários e adequados para impedir a consumação do prejuízo financeiro

enfrentado por seu cliente.

Frise-se que, em verdade, o que se tem é que se de um lado, de modo geral, as instituições financeiras envidam grandes esforços para otimizar a disponibilização de crédito com elevada presteza e agilidade, possibilitando diversas formas de acesso ao mesmo, de outro, devem também garantir irrestrita segurança ao meio utilizado pelos clientes, de modo a evitar a ocorrência de quaisquer fraudes, que sistematicamente se avolumam.

Desta forma, em virtude da natureza da própria atividade desenvolvida pelas instituições financeiras, em especial com a crescente automação na prestação de seus serviços, inafastável a conclusão de que a instituição financeira, diante do dever de segurança afeto ao fornecedor, na forma do § 1º do artigo 14 do CDC, deve se aparelhar eficazmente, de modo a proteger tanto a instituição financeira em si, como também a seus consumidores/clientes, de eventuais golpes, na medida em que ato de terceiro não afasta sua responsabilidade.

Isto posto, o exame do conjunto probatório coligido aos autos permite concluir no sentido da inexistência de prova segura acerca da celebração da avença.

Neste sentido, recentes julgados deste E. Tribunal de Justiça sobre a temática em pauta:

AÇÃO DE COBRANÇA - OPERAÇÕES DE REFINANCIAMENTO - Contratos assinados eletronicamente em ambiente de "Mobile

Bank" - Réu que impugnou a legitimidade da contratação, bem como a autenticidade da assinatura eletrônica aposta - Caso concreto - Ausência de elementos probatórios capazes de vincular o réu à contratação mencionada - Autor que deixou de juntar aos autos os contratos que originaram o refinanciamento, o que só corrobora com a ausência de verossimilhança das alegações iniciais - Assinatura eletrônica que, ademais, veio desacompanhada de outras informações como os logs de transações, a fim de demonstrar a efetiva inserção do login e senha/biometria do réu, por meio de aparelho habilitado - Autor que não se desincumbiu do respectivo ônus probatório (art. 373, inciso I, c.c. art. 429, inciso II, do CPC e Tema Repetitivo 1061/STJ), não podendo o réu ser condenado por ilação - Sentença de improcedência mantida. Nega-se provimento ao recurso. (TJSP; Apelação Cível 1004098-07.2023.8.26.0066; Relator (a): Sidney Braga; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barretos - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/01/2025; Data de Registro: 24/01/2025) (grifei)

DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE

TRÊS CONTRATOS DE EMPRÉSTIMOS. Sentença de improcedência. Recurso do autor. Contratações negadas. Aplicação das normas do Código de Defesa do Consumidor, nos termos da súmula 297 do C. Superior Tribunal de Justiça. Suposta pactuação via "mobile bank". Ausência de prova da vontade, ciência e contratação por parte do autor. Ônus do réu. Artigo 373, II, do Código de Processo Civil. Falta de indicação do IP e geolocalização do aparelho contratante. Sistema de segurança que se mostra frágil sem qualquer verificação por parte do banco ante constantes fraudes com o mesmo modo de operação. DANO MORAL. Ocorrência. Situação vivenciada que não se traduz em meros aborrecimentos ou simples dissabores. Dano "in re ipsa". Teoria do risco da atividade. Indenização fixada em R\$ 10.000,00 (dez mil reais). Devolução em dobro dos valores debitados do benefício do autor. Compensação autorizada com os valores creditados em conta do autor desde que comprovados em fase de cumprimento de sentença. SUCUMBÊNCIA. Responsabilidade do réu Sentença reformada Apelação provida. (TJSP; Apelação Cível 1001427-41.2024.8.26.0368; Relator (a): JAIRO

BRAZIL; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro de Monte Alto - 3ª Vara; Data do Julgamento: 23/01/2025; Data de Registro: 23/01/2025) (grifei)

Dessarte, constato que o banco autor, ora apelante, não se desincumbiu do ônus que lhe cabia (artigo 373, inciso I, do Código de Processo Civil), restando configurada, por conseguinte, a assunção das decorrências do risco da atividade exercida (art. 14, § 1º, inc. II e § 3º, inc. II, ambos do CDC).

Ratifica-se, portanto, a conclusão adotada pelo juízo de origem, pois encontra-se em perfeita sintonia com as provas colacionadas aos presentes autos.

À vista de tais considerações, majoram-se os honorários advocatícios devidos pelo banco autor para 15% sobre o valor atualizado da causa, nos termos do § 11, do art. 85, do Código de Processo Civil.

Ante o exposto, pelo meu voto **NEGO PROVIMENTO** ao recurso.

JOÃO BATTAUS NETO

Relator