



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000382874

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1012385-28.2024.8.26.0161, da Comarca de Diadema, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelado ANDREY ASSUNÇÃO FERREIRA.

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 ao recurso. 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), PEDRO FERRONATO E MARA TRIPPO KIMURA.

São Paulo, 22 de abril de 2025.

PAULO TOLEDO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação nº 1012385-28.2024.8.26.0161
Comarca: 2ª Vara Cível da Comarca de Diadema
Juiz: Andre Pasquale Rocco Scavone
Apelante: Banco Bradesco S/A
Apelado: Andrey Assunção Ferreira

Voto nº 2701

FURTO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITOS C/C PEDIDO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E REPETIÇÃO DE INDÉBITO. FURTO DE CELULAR. EMPRÉSTIMO SEGUIDO DE TRANSFERÊNCIA PIX. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA.

I. CASO EM EXAME: A parte autora nega contratação de empréstimo e subsequente transferência PIX, efetivadas logo após o furto do seu telefone celular. A sentença julgou procedente a ação. Recurso do réu pela legalidade das operações, pleiteando o afastamento ou minoração do dano moral e, subsidiariamente, a condenação do autor por culpa concorrente.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO: (i) a legitimidade passiva; (ii) a regularidade do empréstimo impugnado e subsequente transação do valor creditado em conta do autor; (iii) indenização por danos morais.

III. RAZÕES DE DECIDIR: (i) Legitimidade passiva configurada. (ii) Furto de aparelho celular seguido de empréstimo e transação pix na conta do consumidor. Ausência de culpa exclusiva ou concorrente da vítima. Réu que não demonstrou possuir mecanismos aptos a afastar as fraudes. Operações que fogem ao padrão de gastos da parte autora sem o bloqueio das operações pelo réu. Falha na prestação do serviço. Risco atrelado ao negócio. Responsabilidade objetiva. Inteligência da Súmula nº 479 do STJ. Precedentes. Eventual restituição devida. (iii) Danos morais. Intranquilidade e insegurança causados pela falha dos serviços da instituição financeira. Risco de inclusão em cadastro de inadimplentes. Dano moral configurado. Indenização devida. Valor adequadamente fixado.

IV. DISPOSITIVO: Recurso desprovido.

Trata-se de ação declaratória de inexigibilidade de débitos c/c pedido de indenização por danos morais e repetição de indébito, julgada procedente pela r. sentença de fls. 204/206, cujo relatório adoto, nos seguintes termos: “*Do exposto, julgo PROCEDENTE o pedido para declarar a inexigibilidade do empréstimo demais transações eletrônicas realizadas no dia 03/05/2024, em especial o empréstimo e PIX realizados e impugnados, determinando o estorno das*

operações, nulidade de empréstimos, e restituição integral dos valores descontados em razão dele, restituição de encargos contratuais e financeiros vinculados a saldo devedor, e condeno o réu a pagar à parte autora o valor de R\$5.000,00 (cinco mil reais), atualizados desde a publicação da sentença pela tabela do Tribunal de Justiça, com a incidência de juros de mora na forma do art. 406, CC, contados da citação, no prazo de quinze dias contados do trânsito em julgado, pena de multa nos termos do art. 523, §1º, CPC, e execução forçada a requerimento do credor.”.

Apela o Banco réu (fls. 215/230), sustentando, preliminarmente, sua ilegitimidade passiva, pois não teria participado da relação jurídica que resultou nas transferências indevidas. No mérito, sustenta a legalidade da contratação do empréstimo. Afirma que inexistente qualquer ilicitude ou falha de segurança praticada pelo banco réu. Alega que o autor concorreu para os fatos. Sustenta que as operações somente poderiam ser autorizadas mediante senha pessoal e chave de segurança. Consequentemente, descabida indenização por danos materiais e morais. Aduz que, para que haja repetição, é necessário que ocorra o pagamento indevido, sob pena de enriquecimento ilícito. Subsidiariamente, pleiteia que a correção monetária dos danos materiais incida apenas a partir da citação. Com relação aos danos morais, sustenta que nada restou comprovado nos autos; alega mero dissabor; subsidiariamente, requer a redução do valor arbitrado, com base nos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade. Ainda, alega a culpa concorrente do autor e pleiteia que ambas as partes respondam igualmente pelo prejuízo ocorrido.

Recursos tempestivo, preparado (fls. 233/234) e respondido (fls. 236/240).

Não há oposição ao julgamento virtual

É o relatório.

A preliminar de ilegitimidade passiva levantada pelo réu deve ser rejeitada, pois a imputação abstrata de responsabilidade feita pela parte autora, baseada em causa de pedir, que permite vincular a atuação do réu aos pedidos formulados, é suficiente para qualificá-lo como parte legítima para figurar no polo

passivo da demanda. É certo, ainda, que a confirmação ou não dessa responsabilidade se confunde com o mérito e com ele será analisado.

No mérito, o recurso não comporta provimento.

Uma vez firmado o contrato de prestação de serviços bancário no âmbito das relações de consumo, não há dúvidas que a instituição financeira assumiu responsabilidade objetiva perante o autor pelos danos porventura causados no cumprimento do seu objeto social, conforme estabelece o art. 14, caput, do CDC.

Conforme relatado pelo autor, em 06/03/2024, aproximadamente às 10:38, foi surpreendido por uma pessoa que subtraiu o seu telefone celular.

Ocorre, que, no mesmo dia, o sistema de segurança do réu se mostrou completamente ineficiente e a conta do requerente foi invadida, realizado um empréstimo pessoal, sendo depositado o valor de R\$2.400,00 na conta do autor pelo mútuo, bem como transação PIX, em sequência, em monta igual ao valor creditado em conta do requerente, que fugiram completamente o seu padrão de uso.

O autor registrou boletim de ocorrência e sustentou ter impugnado as transações administrativamente perante o réu, sem sucesso.

Para demonstrar suas alegações a parte autora juntou: cópia do extrato bancário, comprovando as movimentações descritas (fls. 40/41), do boletim de ocorrência versando sobre o furto do celular (fls. 38/39) e da tratativa com a instituição financeira (fls. 42/45).

Estes documentos comprovam de forma suficiente a efetiva existência dos fatos por ela alegados e a boa fé da parte autora, a autorizar, inclusive, a inversão do ônus da prova.

Nessa perspectiva, a parte autora logrou êxito em demonstrar a ocorrência de fraude na qual foi vítima, a qual envolveu a realização de empréstimo

seguido de transferência via PIX do valor integral mutuado.

Resta saber se a instituição financeira concorreu para que a fraude fosse ultimada.

Cabe ao réu, por aplicação do Código de Defesa do Consumidor, o ônus de comprovar a idoneidade de seu sistema de segurança e, no caso concreto, o referido sistema se mostrou falho.

Chama atenção a facilidade com que o meliante, após subtrair o celular, conseguiu obter acesso à senha, TOKEN (chave de segurança) e conta do consumidor para consolidar rapidamente a fraude, situação esta, por si só, suficiente para demonstrar a falha na segurança dos serviços disponibilizados.

Veja-se que, por falha no sistema de segurança da instituição financeira, a conta mantida pelo autor foi acessada e foi esta falha que viabilizou a contratação de empréstimo e transferência via PIX do valor contratado em sequência, eis que nada há nos autos a indicar minimamente que a parte autora teria fornecido senha ou TOKEN ao meliante.

O próprio réu, aliás, admite que as transações somente poderiam ser efetuadas com tais elementos, acessados pelos meliantes com extrema facilidade e rapidez e sem prova alguma de que a parte autora tenha concorrido minimamente para tal fato.

Vale ainda acrescentar que as movimentações, tais como realizadas (contratação de empréstimo seguido de transferência PIX, de forma sequencial em valor vultoso equivalente ao contratado via empréstimo) eram atípicas. Ou seja, o réu incorreu em ato ilícito, por falha na prestação de serviço, inerente ao risco da atividade.

De mais a mais, o réu não produziu nenhuma prova no sentido de que as operações postas em dúvida pelo autor estivessem dentro do padrão de movimentação de seu cliente (artigo 373, inciso II, do NCPC), sendo manifesta a falha na prestação de serviço, a qual não deixa de ocorrer mesmo quando a operação

bancária é realizada com uso de dados sigilosos.

Não se pode ignorar que a modalidade de fraude versada nos autos tem se tornado cada vez mais corriqueira e cabia ao réu desenvolver mecanismos aptos a afastá-la, o que não se verificou no caso concreto.

Ora, as relações jurídicas discutidas nos autos caracterizam relação de consumo e estão sujeitas às normas do Código de Defesa do Consumidor que no seu artigo 14 estabelece a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação de tais serviços.

O parágrafo 1.º desse dispositivo define o que seja serviço defeituoso, ou seja, aquele que não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais o modo de seu fornecimento, o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam e a época em que foi fornecido.

Além disso, o parágrafo 3.º do mesmo artigo prevê como excludentes da responsabilidade civil do fornecedor a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro e a prova da inexistência do defeito.

Do exposto, demonstrada a falha na prestação do serviço do réu, não há que se falar em culpa exclusiva da parte autora ou de terceiros ou de responsabilidade civil do Estado.

Tampouco houve culpa concorrente da vítima.

Conforme já se consignou, nada consta nos autos a indicar que o autor forneceu sua senha e código de segurança ao meliante e, muito menos, não se pode esperar que o autor possua culpa por ter sido furtado, infortúnio a que todos estão sujeitos. Assim, não restou demonstrada sequer a culpa concorrente do autor para com os fatos.

O art. 6º do Código de Defesa do Consumidor garante ao

consumidor a efetiva prevenção e reparação de danos, impondo ao fornecedor o dever de se cercar de todos os cuidados necessários e suficientes para evitar prejuízo aos usuários dos serviços que presta.

E, nos termos do já mencionado art. 14 e § 1º do mesmo Código, a responsabilidade do fornecedor pela reparação de danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação de serviços independe da existência de culpa; e, por serviço defeituoso, tem-se aquele que não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar.

Conforme entendimento pacificado pelo STJ, em julgamento do Recurso Especial 1.199.782/PR, de relatoria do Ministro Luís Felipe Salomão, afetado à Segunda Seção do Superior Tribunal de Justiça, com base no art. 543-C do Código de Processo Civil, acrescido pela Lei nº 11.672/2008 e Resolução/CNJ 08/2008 (Lei de Recursos Repetitivos), eventos da natureza do tratado nos presentes autos caracterizam-se como falha na prestação de serviços da instituição financeira, de modo que a fraude praticada por terceiro representa fortuito interno, derivado do risco sua atividade comercial do estabelecimento bancário. Confira-se:

*RECURSO ESPECIAL
REPRESENTATIVO DE CONTROVÉRSIA. JULGAMENTO PELA
SISTEMÁTICA DO ART. 543-C DO CPC. RESPONSABILIDADE
CIVIL. INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS. DANOS CAUSADOS POR
FRAUDES E DELITOS PRATICADOS POR TERCEIROS.
RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO.
RISCO DO EMPREENDIMENTO. 1. Para efeitos do art. 543-C
do CPC: As instituições bancárias respondem objetivamente pelos
danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros -
como, por exemplo, abertura de conta-corrente ou recebimento de
empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos -
, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do
empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno. 2.
Recurso especial provido. (STJ. REsp nº 1.199.782/PR. 2ª Seção.
Min. Rel. Luis Felipe Salomão. J. 24.08.2011*

Sobre o tema, com relação à instituição financeira, foi publicada a Súmula nº 479 do STJ de 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”.*

Assim, comprovada a fraude da qual a parte autora foi vítima e que envolveu de transferência pix, demonstrada a falha dos serviços do requerido, é o caso de se manter a r. sentença, conforme seus termos, para “*declarar a inexigibilidade do empréstimo demais transações eletrônicas realizadas no dia 03/05/2024, em especial o empréstimo e PIX realizados e impugnados, determinando o estorno das operações, nulidade de empréstimos, e restituição integral dos valores descontados em razão dele, restituição de encargos contratuais e financeiros vinculados a saldo devedor, (...)*” (fls. 205/206).

Por outro lado, verifica-se que a r. sentença não fixou a correção monetária e juros moratórios de eventual restituição de valores descontados do autor, a ser demonstrado em liquidação.

Passo a fixá-los de ofício.

Sobre o valor a ser restituído deverá, diante da entrada em vigor da Lei 14.905/24, incidir correção monetária, calculada pela variação do IPCA-IBGE (amplo), e juros moratórios, pela taxa SELIC descontada a variação do IPCA, desconsiderando-se eventuais juros negativos. A correção deverá se dar desde a data dos descontos e os juros desde a citação, eis que a responsabilidade do réu decorreu de ilícito contratual, caracterizado por falha na segurança bancária.

Conforme o entendimento do MM. Juiz de 1º. Grau, a existência do dano moral é, também, evidente.

Em razão da falha nos serviços da instituição financeira, a parte autora teve sua conta invadida, com exposição de dados pessoais, transferências por ela não autorizados e, por conta disso, ela experimentou transtornos, sensação de aflição e cobrança por valores que não contratou.

Forçoso concluir que a falha em questão, aliada a cobrança indevida, causa intranquilidade que extrapola a esfera dos meros aborrecimentos, justificando a imposição de sanção reparatória, inclusive para que o réu seja mais diligente em situações semelhantes.

No mais, tortuosa é a tarefa do magistrado de fixar o valor a título de indenização por dano moral, porquanto pela própria essência do instituto tal dano não é aferível de forma objetiva, relacionando-se com caracteres ligados ao direito da personalidade, etéreos e imateriais.

Doutrina e jurisprudência, com o passar dos anos, consentiram que a indenização deve servir a um duplo propósito, sendo o primeiro compensatório ou lenitivo para o ofendido como forma de minorar o sofrimento a que foi submetido. O segundo, de servir como penalização ao ofensor, de modo a dissuadi-lo de condutas similares no futuro, evitando a reiteração do ilícito.

Atentando a tais parâmetros ou escopos, mantém-se em R\$5.000,00 o valor da indenização devida, montante razoável e proporcional ao evento narrado nos autos.

Ante a ausência de recurso com relação ao termo inicial dos juros e correção monetária, mantém-se o decidido pela r. Sentença. A atualização dar-se-á pelo IPCA e os juros pela TAXA SELIC, deduzido o IPCA..

Como o recurso foi desprovido, majoram-se os honorários de sucumbência, fixados em 1º. Grau, para 13% (treze por cento) sobre o valor atualizado da condenação, nos termos do art. 85, § 11, do CPC.

Visando evitar oposição de embargos declaratórios para tal finalidade, considera-se prequestionada toda matéria constitucional e infraconstitucional, observado posicionamento do C. STJ segundo o qual prescindível a citação de dispositivos legais que o fundamentam: Já é pacífico nesta e. Corte que, tratando-se de prequestionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão tenha sido decidida (EDcl no RMS 18205/SP, Rel. Min. Felix Fischer, T5, j. 18.04.2006).

Ante o exposto, **NEGA-SE provimento** ao recurso.

PAULO GUILHERME AMARAL TOLEDO

Relator