



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000393948

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1008309-44.2024.8.26.0004, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelado BANCO BRADESCO S/A, é apelada/apelante MÁRCIA PEÇANHA GONÇALVES.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Deram provimento ao recurso da autora e negaram provimento ao recurso do réu. V. U., de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores AFONSO BRÁZ (Presidente sem voto), ROSANA SANTISO E PAULO SERGIO MANGERONA.

São Paulo, 24 de abril de 2025.

DOMINGOS DE SIQUEIRA FRASCINO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1008309-44.2024.8.26.0004

Apelante/Apelado: Banco Bradesco S/A

Apelado/Apelante: Márcia Peçanha Gonçalves

Comarca: São Paulo

Voto nº 8195

DIREITO DO CONSUMIDOR E BANCÁRIO. FURTO DE APARELHO CELULAR. CONTRATAÇÃO FRAUDULENTA DE EMPRÉSTIMOS MEDIANTE ACESSO INDEVIDO A APLICATIVO BANCÁRIO. OPERAÇÕES ATÍPICAS. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO BANCÁRIO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. DANO MORAL CONFIGURADO. RECURSO DA AUTORA PROVIDO. RECURSO DO RÉU NÃO PROVIDO.

I. CASO EM EXAME: Apelações interpostas contra sentença que julgou parcialmente procedente ação declaratória c/c indenização por danos materiais e morais, para declarar a nulidade de três empréstimos contratados mediante fraude, reconhecer a inexigibilidade dos valores e condenar a instituição financeira à restituição dos valores debitados, com atualização e juros. A autora apelou requerendo o reconhecimento do dano moral. O réu, por sua vez, pleiteou a reforma integral da sentença, sob o argumento de culpa exclusiva da consumidora, que teria tido o celular furtado desbloqueado. **II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO:** (i) definir se houve falha na prestação do serviço bancário, a ensejar a nulidade dos empréstimos e a restituição dos valores debitados da conta da autora; e (ii) estabelecer se a instituição financeira deve indenizar a autora por danos morais decorrentes da conduta ilícita. **III. RAZÕES DE DECIDIR:** (i) A relação jurídica entre as partes é regida pelo Código de Defesa do Consumidor, nos termos da Súmula nº 297 do STJ, sendo a responsabilidade do banco objetiva quanto à segurança do serviço prestado. (ii) A alegação de desbloqueio do aparelho após o furto não exime a instituição financeira de responsabilidade, pois esta detém o controle exclusivo do ambiente virtual em que as transações ocorreram, devendo adotar mecanismos eficazes de prevenção a fraudes. (iii) A ocorrência de múltiplas operações atípicas no mesmo dia, com contratações sucessivas de empréstimos e transferência dos valores por PIX a contas estranhas ao perfil da autora, bem revelam padrão fraudulento facilmente detectável, ensejando o dever de bloqueio preventivo, conforme § 1º do art. 39-B e art. 38, ambos da Resolução BCB nº 01/2020. (iv) A ausência de mecanismos adicionais de autenticação, como geolocalização ou biometria, evidencia negligência na

segurança bancária, a reforçar a conclusão de falha na prestação do serviço. (v) O dano moral é configurado diante da negativa injustificada da instituição financeira na via administrativa, obrigando a autora a buscar a via judicial, com base na teoria do desvio produtivo do consumidor, nos termos do art. 6º, inciso VI, do CDC. (vi) O valor de R\$ 5.000,00 mostra-se adequado e proporcional para a reparação do dano moral sofrido, conforme precedentes análogos da Turma Julgadora. **IV. DISPOSITIVO:** Recurso do réu não provido. Recurso da autora provido.

Vistos.

As partes apelam da r. sentença (fls. 358/363), cujo relatório se adota, a qual possui o seguinte dispositivo: “JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE a presente ação para reconhecer a nulidade dos empréstimos de nºs 9741243, 9742107, 974905 e declarar, por consequência, a inexigibilidade dos valores e encargos deles originários, bem como para condena o Banco réu na restituição de valores cobrados da autora decorrentes desses empréstimos, o que será apurado em liquidação de sentença, valores esses corrigidos pelo IPCA desde o desembolso e acrescida de juros pela taxa legal desde a citação (qual seja SELIC deduzido IPCA), observando-se que, caso esta resulte negativa, aplicar-se-á taxa zero. Sucumbência recíproca, as partes arcarão com o pagamento das custas na proporção de 70% para instituição financeira e 30% para autora. Quanto aos honorários, o réu pagará ao patrono da parte autora 10% sobre o valor dos empréstimos declarados inexigíveis mais valor da indenização apurada em liquidação de sentença, atendidas as diretrizes do artigo 85, § 2º, do Código de Processo Civil; enquanto a autora arcará com os honorários do patrono da ré que arbitro em 10% sobre o valor não acolhido a título de danos morais.”

O réu deseja a reforma integral da r. sentença, para serem julgados improcedentes os pedidos iniciais, sob o argumento de culpa exclusiva da consumidora, pois o celular foi furtado desbloqueado. Afirmo não existir dever de monitoramento do perfil de consumo do cliente (fls. 366/381).

Por seu lado, a autora deseja a reforma parcial da r. sentença, para ser reconhecido o pedido de reparação por dano moral (fls. 388/401).

As partes recolheram preparo às fls. 382/383 e 403/404.

Apenas a autora apresentou contrarrazões (fls. 409/416).

É o relatório.

O recurso da autora comporta provimento, não merecendo a mesma sorte o recurso do réu.

A autora relata que, no dia 25.04.2024, quando saía de seu local de trabalho, teve seu celular subtraído por indivíduo que passava em uma bicicleta. Após o furto, diversas transações foram realizadas, por meio da contratação de empréstimos e transferências PIX. A instituição financeira, instada na via administrativa, não reconheceu a fraude, a deixar de estornar os valores pagos pela autora.

Cuidando-se de típica relação de consumo, nos termos do verbete contido na Súmula nº 297 do C. STJ, o relato verossímil da consumidora que aponta para falha de segurança na prestação dos serviços bancários faz com que a instituição financeira tenha de refutá-lo, ou seja, demonstrar a regularidade de seu sistema de segurança no caso em questão, nos termos do artigo 6, inciso VIII, do CDC.

A instituição financeira diz que o caso dos autos retrata fortuito externo, pois não tinha como ter domínio sobre situação em que criminosos furtam o

celular da consumidora e realizam transações bancárias mediante digitação de senha pessoal.

Referida tese, contudo, não pode ser acolhida.

As instituições financeiras devem dispor de rigoroso aparato de segurança bancária, com o propósito de evitar que danos decorrentes do risco de sua atividade sejam suportados pelo consumidor.

Esse dever de segurança, para ser idealmente concretizado, deve ser considerado de forma ampla, envolvendo mesmo prestação preventiva, dado que a instituição financeira possui domínio sobre o perfil do respectivo cliente, a ponto de poder intervir nas transações ocorridas dentro do seu ambiente virtual.

Na hipótese, ainda que o celular subtraído estivesse desbloqueado, não podia a instituição financeira deixar de considerar o padrão fraudulento das transações impugnadas.

No mesmo dia, em poucos minutos, foram contratados inúmeros empréstimos pessoais, cujo numerário foi imediatamente transferidos por PIX a contas com destinatários inéditos nas transações até então feitas pela autora.

Cabe observar que foram autorizadas as contratações de empréstimo pessoal com base na aparente confidencialidade do aparelho celular, sem atualizar seus protocolos de formalização contratual, como já fazem outras instituições financeiras, que adotam mecanismos mais robustos e eficazes de verificação de identidade e segurança, tais como geolocalização e biometria facial.

Nessa perspectiva, contratações por mecanismos que não individualizam a parte contratante sobrelevam o risco de fraude, o qual evidentemente não pode ser assimilado pelo consumidor, nos termos da Súmula nº 479 do C. STJ, pelo que se verifica a falha na prestação dos serviços da instituição financeira.

Não bastasse isto, logo após os empréstimos indevidos, valores em grande quantia foram transferidos por PIX para contas desconhecidas, como dito acima, em típico perfil de fraude bancária.

A situação exigia o bloqueio cautelar da transação, conforme dispõe o § 1º do artigo 39-B da Resolução BCB nº 01/2020, considerando os valores envolvidos e a quantidade de operações realizadas, circunstâncias incompatíveis com o perfil da correntista.

Além disso, não se pode ignorar que a referida norma, em seu artigo 38, impõe ao provedor da conta transacional do usuário pagador, isto é, à instituição responsável pela ordem de pagamento, o dever de rejeitar transações quando houver fundada suspeita de fraude, obrigação claramente não observada.

Enfim, essa falha faz com que responda pelos danos causados ao consumidor. No caso, o prejuízo patrimonial causado ao consumidor foi corretamente restabelecido pela restituição do valor de R\$ 9.500,00.

O dano moral também deve ser reconhecido, pois a autora demonstrou ter contatado a instituição financeira para resolução da questão pela via extrajudicial, recebendo singela e genérica negativa, tendo que trazer a questão ao Poder Judiciário, ainda considerando que todas as outras instituições financeiras reconheceram a falha e devolveram as quantias indevidamente transferidas.

A conduta do réu configura afronta a direito do consumidor, nos termos do artigo 6º, inciso VI, do CDC, ensejando a responsabilização por dano moral com fundamento no desvio produtivo do tempo útil do consumidor.

Nesse sentido, a lição de Marcos Dessaune:

“Não lhe restando uma alternativa de ação melhor no momento, e tendo noção ou consciência de que ninguém pode realizar, simultaneamente, duas ou mais atividades de natureza incompatível ou fisicamente excludentes, o consumidor, impelido por seu estado de carência e por sua condição de vulnerabilidade, despende então uma parcela do seu tempo, adia ou suprime algumas de suas atividades planejadas ou desejadas, desvia as suas competências dessas atividades e, muitas vezes, assume deveres operacionais e custos materiais que não são seus. O consumidor comporta-se assim ora porque não há solução imediatamente ao alcance para o problema, ora para buscar a solução que no momento se apresenta possível, ora para evitar o prejuízo que poderá advir, ora para conseguir a reparação dos danos que o problema causou, conforme o caso. Essa série de condutas caracteriza o 'desvio dos recursos produtivos do consumidor' ou, resumidamente, o 'desvio produtivo do consumidor', que é o fato ou evento danoso que se consuma quando o consumidor, sentindo-se prejudicado, gasta o seu tempo vital – que é um recurso produtivo – e se desvia das suas atividades cotidianas – que geralmente são existenciais. Por sua vez, a esquiva abusiva do fornecedor de se responsabilizar pelo referido problema, que causa diretamente o evento de desvio produtivo do consumidor,

evidencia a relação de causalidade existente entre a prática abusiva do fornecedor e o evento danoso dela resultante. Tal comportamento principal do consumidor – despende tempo vital e se desviar de atividades existenciais – viola os seus mais legítimos interesses e configura uma renúncia antijurídica ao direito fundamental à vida, que é indisponível, bem como uma renúncia antijurídica ao direito fundamental à educação, ao trabalho, ao descanso, ao lazer, ao convívio social, aos cuidados pessoais ou ao consumo – enquanto expressão individual, social ou coletiva da liberdade de ação em geral –, dos quais ninguém poderia abdicar por força de circunstâncias que aviltem o princípio da dignidade humana, que apoia esses direitos. (**Teoria Aprofundada do Desvio Produtivo do Consumidor: Um Panorama in Direito em movimento, v. 1, Rio de Janeiro: EMERJ, 2003, pp. 22/24**). (destaques meus).

Em relação à extensão do dano moral, como bem sustenta Rui Stoco, em sua clássica obra de responsabilidade civil, *“a indenização da dor moral há que buscar duplo objetivo: condenar o agente causador do dano ao pagamento de certa importância em dinheiro, de modo a puni-lo, desestimulando-o da prática futura de atos semelhantes, e, com relação à vítima, compensá-la pela perda que se mostrar irreparável e pela dor e humilhação impostas, com uma importância mais ou menos aleatória. Evidentemente, não haverá de ser fonte de enriquecimento injustificado da vítima, nem poderá ser inexpressiva a ponto de não atingir o objetivo colimado, de retribuição do mal causado pela ofensa, com o mal da pena.”* (“Tratado de Responsabilidade Civil, Doutrina e Jurisprudência”, editora RT, 7ª edição, 2007, São Paulo, 1708).

É preciso, portanto, que haja moderação na fixação do dano moral,

a propósito de se evitar enriquecimento ilícito da parte a ser indenizada, bem como garantir que o arbitramento não seja representado como quantia ínfima por quem cometeu o ilícito, o que inviabilizaria o propósito de dissuasão presente no instituto. Portanto, é necessário que haja moderação na fixação do valor do dano moral, de forma a evitar o enriquecimento ilícito da parte indenizada, bem como garantir que o montante arbitrado não seja irrisório para quem cometeu o ilícito, o que comprometeria o efeito dissuasório do instituto.

Com base nisso, entende-se que o valor em R\$ 5.000,00 é devido, pois é o montante que tem sido utilizado em casos análogos julgados por esta Turma IV do Núcleo de Justiça 4.0, para casos congêneres, como se pode ver pela ementa abaixo reproduzida da AC 1006188-53.2023.8.26.0400, Rel Léa Duarte, j. 26.8.24.

“CONTRATOS BANCÁRIOS. DIREITO CONSUMERISTA. INEXISTÊNCIA DE DÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. NULIDADE DE EMPRÉSTIMO POR CONTRATO DE CARTÃO DE CRÉDITO CONSIGNADO. RESTITUIÇÃO DOBRADA DO INDÉBITO. DESVIO PRODUTIVO. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. REFORMA DA SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. 1. Autora que admitiu contratação de cartão de crédito consignado, havendo nos autos comprovação de seu uso. Rechaçou, contudo, o empréstimo incluído posteriormente no cartão. Banco que tangenciou as alegações da autora e limitou-se a reiterar a regularidade da contratação do cartão. 2. Inexistente contrato de empréstimo. Descumprido o dever de informação (art. 52, 54-B do CDC). Abusividade do banco ao cobrar por empréstimo não contratado, prosseguindo com os descontos apesar da impugnação da autora (violação dos arts. 46 e 54-G, I, II e III,

do CDC). 3. Indenização por danos morais fixada em R\$ 5.000,00, considerando a prática abusiva e lesiva do banco ao impor a recusada contratação de empréstimo, forçando a autora a buscar pelo Judiciário, não obstante as exaustivas tentativas de solução extrajudicial. Conduta arbitrária que desviou o tempo produtivo da autora. 4. Sabido que o mero desconto indevido não causa dano moral indenizável, mas, diante de ilícito que compromete benefício previdenciário (verba alimentar), há ofensa moral que supera o mero dissabor. Presente dever de indenizar (arts. 6º, IV e VI, 14 e 54-D, I e §ú, do CDC). 5. Obscuridade e dubiedade na formação do contrato. Operação bancária que não observou as instruções normativas 28/2008 e 138/2022 do INSS e Resolução 3.694/2009 do CMN. Ausente contrato escrito com redação clara e objetiva do empréstimo impugnado pela autora. Banco que subtraiu o direito à livre escolha e tomada de decisão. 6. Contexto fático probatório dos autos que revelam sucessivas violações de direitos e, com isso, erros inescusáveis. Conduta do banco que contraria a boa-fé objetiva. Hipóteses que, juntas, atraem aplicação da sanção do art. 42, §ú, do CDC. 7. Sentença reformada. Recurso parcialmente provido para declarar inexistente o empréstimo de R\$ 1.345,00, nos termos dos arts. 39, III, 46, 51, XV e 54 D, I e §ú do CDC; condenar o requerido à restituição dobrada do indébito, nos termos dos arts. 42, §ú, e 54-G, I, II e III, do CDC, cujo valor deverá ser corrigido pela Tabela Prática do TJ/SP desde a data de cada desconto e acrescido de juros de mora de 1% ao mês a partir da data da citação; condenar o requerido ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), nos termos dos arts. 6º, VI, e 14, §1º do CDC, além do 186 e 927 do CC, cujo valor deverá ser corrigido pela Tabela Prática do TJ/SP desde

a data deste julgamento e acrescido de juros de de 1% ao mês a partir da data da citação.”

No mesmo sentido: AC 1000173-16.2024.8.26.0115, Rel. Paulo Sérgio Mangerona e AC 1008337-02.2021, Rel. Rosana Santiso.

Frise-se que o fato do montante ora arbitrado ser inferior ao pleiteado na inicial, não implica em sucumbência recíproca, na forma sedimentada pela Súmula 326 do STJ.

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO AO RECURSO DO RÉU e DOU PROVIMENTO AO RECURSO DA AUTORA**, para condenar a instituição financeira ao pagamento de R\$ 5.000,00, a título de dano moral, com juros de mora a partir da citação, por se tratar de responsabilidade extracontratual, e correção monetária desde a publicação deste voto.

Os juros serão calculados com o emprego da SELIC, nos termos do decidido pela E. Corte Especial do STJ no REsp 1.895.982/SP, até a geração de efeitos da Lei 14.905/24, quando então a atualização monetária será feita pelo IPCA, enquanto os juros serão calculados pela SELIC, abatendo-se o valor do IPCA.

Diante do resultado do julgado, o réu fica responsável integralmente pelas custas e despesas processuais e pelos honorários advocatícios, estes fixados em 15% sobre o valor do proveito obtido pela autora.

Atendem as partes que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes, dará ensejo à imposição da multa



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

prevista no artigo 1026, § 2º, do CPC.

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim, nos termos das Súmulas nº 211 do Superior Tribunal de Justiça e nº 282 do Supremo Tribunal Federal.

Domingos de Siqueira Frascino

Relator