



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000403263

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000563-76.2023.8.26.0549, da Comarca de Santa Rosa de Viterbo, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelado JOSÉ GERALDO APARECIDO DE SOUZA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 23ª Câmara de Direito Privado 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 RÉGIS RODRIGUES BONVICINO (Presidente sem voto), JORGE TOSTA E EMÍLIO MIGLIANO NETO.

São Paulo, 27 de abril de 2025.

MARIA FERNANDA DE TOLEDO RODOVALHO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Voto nº 9.459

Apelação Cível nº 1000563-76.2023.8.26.0549

Apelante: Banco Bradesco S.A.

Apelado: José Geraldo Aparecido de Souza

Ementa: DIREITO PRIVADO. APELAÇÃO CÍVEL. INEXISTÊNCIA DE DÉBITO. EMPRÉSTIMO PESSOAL. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS.

I. CASO EM EXAME

Apelação Cível interposta por Banco Bradesco S.A. contra sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos formulados em ação ajuizada por José Geraldo Aparecido de Souza, condenando o apelante ao pagamento de indenização por danos materiais referentes às parcelas descontadas de empréstimo, bem como ao cancelamento das anotações de desconto. O apelante sustenta que não há responsabilidade do banco nas transações contestadas pelo autor, visto que foram realizadas com uso de senha pessoal e token, dispositivos de uso pessoal e intransferível. Argumenta que o autor foi negligente ao acreditar em fatos narrados por terceiros desconhecidos, ressaltando que funcionários do banco nunca solicitam senhas ou posição de chave token aos clientes. Alega ainda a inexistência de comprovação do nexo causal entre o dano e a conduta da instituição financeira, bem como a ausência de culpa ou dolo em sua atuação. Requer o provimento do recurso para que seja julgado improcedente o pedido inicial.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

Há duas questões em discussão: (i) definir se a responsabilidade do banco pelas transações realizadas com uso de senha pessoal e token é aplicável; (ii) estabelecer se há direito à indenização por danos morais decorrente dos descontos indevidos.

III. RAZÕES DE DECIDIR

O banco não comprovou a regularidade da contratação dos empréstimos, não apresentando o respectivo instrumento contratual ou outro meio idôneo de prova.

A responsabilidade objetiva do banco, nos termos do Código de Defesa do Consumidor, impõe o ônus de comprovar a ausência de falha na prestação do serviço ao consumidor.

A falha na prestação do serviço bancário, ao permitir transações incompatíveis com o perfil do correntista, configura responsabilidade da instituição pelos prejuízos causados.

O dano moral decorre da falha na prestação do serviço e dos descontos indevidos em verba alimentar, sem necessidade de demonstração do abalo moral ou sofrimento, que se presumem.

IV. DISPOSITIVO E TESE

Recurso desprovido.

Tese de julgamento:

A responsabilidade objetiva do banco impõe o ônus de comprovar a ausência de falha na prestação do serviço ao consumidor.

A falha na prestação do serviço bancário, ao permitir transações incompatíveis com o perfil do correntista, configura responsabilidade da instituição pelos prejuízos causados.

O dano moral decorrente de descontos indevidos em verba alimentar é presumido, sem necessidade de demonstração do abalo moral.

Dispositivos relevantes citados:

Código de Defesa do Consumidor, art. 6º, VI; art. 14, § 3º, II.

Código de Processo Civil, art. 487, I.

Jurisprudência relevante citada:

STF, ADI 1234, Rel. Min. Rosa Weber, Pleno, j. 10.10.2020.

STJ, Súmula 297.

TJSP, Apelação Cível 1003977-17.2024.8.26.0624, Rel. José Paulo Camargo Magano, julgado em 23/04/2025.

TJSP, Apelação Cível 1001922-02.2024.8.26.0040, Rel. João Battaues Neto, julgado em 23/04/2025.

TJSP, Apelação Cível 1001190-35.2024.8.26.0294, Rel. Léa Duarte, julgado em 22/04/2025.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto por BANCO BRADESCO S.A., contra a r. sentença de fls. 782 a 791, complementada pela decisão de fls. 1.155 a 1.156, que, em ação ajuizada por JOSÉ GERALDO APARECIDO DE SOUZA, julgou parcialmente procedentes os pedidos do autor, condenando o apelante ao pagamento de indenização por danos materiais referentes às parcelas descontadas de empréstimo, bem como ao cancelamento das anotações de desconto.

O apelante sustenta, às fls. 1.147 a 1.152, em síntese, que não há responsabilidade do banco nas transações contestadas pelo autor, visto que foram realizadas com uso de senha pessoal e token, dispositivos de uso pessoal e intransferível. Argumenta que o autor foi negligente ao acreditar em fatos narrados por terceiros desconhecidos, ressaltando que funcionários do banco nunca solicitam senhas ou posição de chave token aos clientes. Alega ainda a inexistência de comprovação do nexo causal entre o dano e a conduta da instituição financeira, bem

como a ausência de culpa ou dolo em sua atuação. Destaca que não há provas dos prejuízos alegados pelo autor e que a culpa pelo ocorrido foi exclusiva do apelado. Defende que todos os atos praticados pelo banco foram legítimos e que, não havendo irregularidade ou ilegalidade contratual, não há que se falar em devolução de valores, visto que a transação foi realizada pelo próprio apelado mediante uso de senha e token. Requer o provimento do recurso para que seja julgado improcedente o pedido inicial.

Contrarrazões apresentadas às fls. 1.161 a 1.165.

É o relatório.

Cuida-se de ação com pedido de declaração de inexistência de relação jurídica cumulado com pedido de indenização por danos morais, proposta por JOSÉ GERALDO APARECIDO DE SOUZA em face de BANCO PAN S.A., JSM ASSESSORIA E GESTÃO EMPRESARIAL LTDA., BANCO INTER S.A., TR BANK INVESTIMENTO E CONSULTORIA LTDA., BANCO SANTANDER S.A., BANCO AGIBANK S.A. e BANCO BRADESCO S.A.

Extrai-se da inicial que o autor foi vítima de golpe relacionado a empréstimos consignados. Narra que em 01.02.2023 recebeu mensagens via WhatsApp de alguém que se apresentava como funcionário do Banco Bradesco de nome "Alberto", alegando que o autor tinha alguns empréstimos pessoais realizados em sua conta onde recebe sua aposentadoria.

O se dizente funcionário do Bradesco instruiu o autor a devolver os valores dos empréstimos, fornecendo dados bancários vinculados à segunda e terceira requeridas. Na sequência, o autor foi abordado por "João Felipe" (TR Bank) por meio do mesmo aplicativo de mensagens, reiterando a situação e indicando o procedimento para quitação dos alegados empréstimos.

Induzido pelo golpe, o autor contraiu empréstimo pessoal efetuou diversas transferências bancárias, sendo: R\$ 3.063,00 em 01.02.2023, R\$ 3.956,10 em 07.02.2023 e R\$ 10.782,36 em 15.02.2023, todas tendo como beneficiária a JSM Assessoria e Gestão Empresarial LTDA. Adicionalmente, transferiu R\$ 2.753,68 em 29.03.2023 via PIX para a TR Bank Investimento e

Consultoria LTDA, totalizando R\$ 20.555,14.

Sustenta o demandante nunca ter solicitado as contratações em questão, alegando ser pessoa humilde, com deficiência, de poucos recursos, baixa escolaridade e sem habilidade com recursos tecnológicos. Assevera que sofre prejuízos com os descontos mensais em sua aposentadoria, a qual afirma ser baixa, de aproximadamente dois salários-mínimos.

Ao final, a sentença julgou parcialmente procedentes os pedidos, nos seguintes termos (fls. 782 a 791 e 1.155 a 1.156):

Ante o exposto, julgo PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos, nos termos do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil para:

- a) rejeitar os pedidos formulados em face do Banco Agibank S/A, Banco Pan S/A, Bancos Inter S/A e Banco Santander S/A, ante a culpa exclusiva da vítima e rompimento do nexo causal;
- b) declarar a inexistência dos contratos de empréstimo pessoal, realizados junto ao Banco Bradesco, em 01/02/2023, nos valores de R\$ 1.963,75, documento nº 4693696, e R\$ 1.100,00, documento 4734308;
- c) condenar o Banco Bradesco a restituir, de forma simples, os valores eventualmente pagos ou indevidamente descontados da conta bancária do autor, com correção monetária pela Tabela Prática do E.TJSP, a contar da data de cada cobrança, e juros de mora de 1% ao mês, a partir da citação;
- d) determinar que o Banco Bradesco providencie o cancelamento de todo e qualquer lançamento ou forma de cobrança (judicial ou extrajudicial) em decorrência dos contratos ora declarados inexistentes; junto ao benefício previdenciário do autor (NB 1631274683), fixado o prazo de dez dias úteis, sob pena de multa diária de R\$ 200,00, limitada a vinte dias;
- e) condenar os réus TR Bank Investimento e Consultoria Ltda e JSM Assessoria e Gestão Empresarial ao pagamento dos valores descontados do benefício previdenciário do autor, até a data do ajuizamento desta demanda, relativo às contratações junto ao Banco Pan e Banco Agibank, monetariamente corrigidos da data do prejuízo (data de cada pagamento/transferência), com incidência de juros moratórios, de 1% ao mês, contados da citação.

Sucumbente na maior parte, condeno a parte autora a arcar com 70% das custas processuais, bem como com honorários advocatícios da parte

contrária, fixados em 10% sobre o valor da causa, observada a gratuidade judiciária.

Condeno os réus sucumbentes a arcarem com 30% das custas processuais, bem como com honorários advocatícios da parte contrária, fixados em R\$1.500,00, nos termos do art. 85, § 8º do CPC.

Retifique-se o valor da causa para R\$ 53.452,06.

Insurge-se o BANCO BRADESCO.

O recurso não merece provimento.

Sabe-se que as atividades desempenhadas pelas instituições financeiras, de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária configuram relação de consumo, na forma do art. 3º, §2º, do Código de Defesa do Consumidor.

Tanto é assim, que a Súmula 297 do E. STJ estipula:
“O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”.

Nesse sentido, cabe ao banco, por aplicação da responsabilidade objetiva, o ônus de comprovar a ausência de falha na prestação do serviço ao consumidor, ou a culpa exclusiva da vítima ou de terceiros, nos termos do art. 6º e 14, § 3º, II, do CDC.

O art. 6º, VI, do CDC, por sua vez, garante ao consumidor o direito à prevenção de danos, impondo ao fornecedor a reparação dos prejuízos causados, nos seguintes termos:

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

(...)

VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;

No caso em tela, a sentença declarou a inexistência dos contratos de empréstimo pessoal datados de 01.02.2023, fundamentando-se essencialmente na ausência de prova documental de sua regular contratação.

Consignou expressamente o juízo de origem que:

Com efeito, é ônus do réu (Banco Bradesco) a comprovação da regularidade dos empréstimos contratados, e impugnados pelo autor. Todavia, não juntou aos autos qualquer contrato firmado pelo autor, a fim de infirmar a alegação de inexistência de contratação.

Não é possível nem mesmo inferir a contratação, ou a ocorrência de qualquer colaboração do autor, mediante assinatura física ou digital, pois sequer foi juntado pelo banco réu aos autos cópia de instrumento contratual, ou qualquer forma de requerimento do autor, impossibilitando-se a análise acerca de regularidade ou validade da contratação.

Em seu recurso, o Banco Bradesco não enfrenta especificamente este fundamento da sentença. Pelo contrário, direciona a argumentação para as "transações" realizadas pelo autor com uso de senha e token, referindo-se aos pagamentos subsequentes, e não ao ato originário de contratação.

O princípio da dialeticidade exige que o recurso estabeleça verdadeiro diálogo com a decisão impugnada, atacando especificamente seus fundamentos, o que não ocorreu no caso em exame.

Entretanto, mesmo que superada a questão da dialeticidade, o recurso permaneceria improvido no mérito.

Isto porque, conforme bem pontuado na sentença, era ônus do banco réu comprovar a existência e regularidade da contratação dos empréstimos, mediante apresentação do respectivo instrumento contratual ou outro meio idôneo de prova, ônus do qual não se desincumbiu.

A mera alegação de que as transações realizadas pelo autor ocorreram mediante uso de senha pessoal e token não supre a ausência de comprovação da contratação originária, tratando-se de argumentação que não infirma o fundamento central adotado na sentença.

Note-se que o autor menciona na inicial que os fraudadores pediram a ele, autor, que enviasse selfies. Essa documentação, comumente exigida pelo banco como condição para a concessão do empréstimo, não foi juntada e poderia ter sido útil ao banco para afastar a tese do autor. A falta de juntada milita em desfavor do apelante.

Por fim, a formalização de empréstimos consecutivos destoam do perfil do correntista. Não fosse a falta de juntada de documento, a análise do comportamento desviante do padrão de relacionamento com o banco configura falha da prestação do serviço:

BANCÁRIO. OBRIGAÇÃO DE FAZER COM PEDIDO DE REPARAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. Sentença de parcial procedência. Irresignação da demandada. RESPONSABILIDADE. GOLPES DA "FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO". EMPRÉSTIMO E PIX REALIZADOS PELOS GOLPISTAS. RESPONSABILIDADE DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. Alegação de culpa exclusiva da vítima ou de terceiros. Desacolhimento. As operações impugnadas são de montante incompatível com o perfil de uso da autora, o que deveria deflagrar a detecção de fraudes do banco. Falha na prestação do serviço bancário. Responsabilidade da instituição pelos prejuízos, nos moldes da Súmula 479 do STJ. DANOS MORAIS. Alegação de ausência ou redução. Acolhimento. Autora não se desincumbiu do ônus em comprovar danos à sua personalidade. Apelação parcialmente provida.

(TJSP; Apelação Cível 1003977-17.2024.8.26.0624; Relator (a): José Paulo Camargo Magano; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Foro de Tatuí - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 23/04/2025; Data de Registro: 23/04/2025);

APELAÇÃO – "GOLPE DO FALSO FUNCIONÁRIO" – Sentença de procedência – Recurso da instituição financeira – Operações que destoam do perfil de consumo da parte autora – Fortuito interno – Falha na segurança verificada – Responsabilidade objetiva da instituição financeira, nos termos da Súmula 479/STJ – Reparação dos danos materiais que deve ser reconhecida – Danos morais, entretanto, não configurados – Sentença reformada. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO, com redistribuição dos ônus da sucumbência.

(TJSP; Apelação Cível 1001922-02.2024.8.26.0040; Relator (a): João Battaus Neto; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Foro de Américo Brasiliense - 1ª Vara; Data do Julgamento: 23/04/2025; Data de Registro: 23/04/2025);

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO NÃO CONTRATADO. FRAUDE. DESCONTO INDEVIDO EM BENEFÍCIO PREVIDENCIÁRIO.

RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO BANCO. DANO MORAL. OCORRÊNCIA. RECURSO DESPROVIDO. I. CASO EM EXAME 1. Apelação do banco contra sentença que declarou a inexigibilidade de débito decorrente de empréstimo fraudulento, determinou a restituição simples dos valores descontados e fixou indenização por danos morais. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2. A questão em discussão consiste em verificar a responsabilidade do banco por empréstimo não contratado com desconto indevido em benefício previdenciário da autora. III. RAZÕES DE DECIDIR 3. O banco não comprovou a regularidade da contratação. 4. O dano moral decorre da falha na prestação do serviço e dos descontos indevidos em verba alimentar. 5. Inexiste direito à compensação, pois a autora não pôde usufruir dos valores do empréstimo. IV. DISPOSITIVO E TESE 6. Recurso desprovido. Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 6º, VIII, e 14; CPC, arts. 355, 85, §16º; RITJSP, art. 252; Lei 14.905/2024. Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula 479; TJSP, Apelações Cíveis 1001283-62.2022.8.26.0457 e 1000125-47.2023.8.26.0356. (TJSP; Apelação Cível 1001190-35.2024.8.26.0294; Relator (a): Léa Duarte; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Jacupiranga - 1ª Vara; Data do Julgamento: 22/04/2025; Data de Registro: 22/04/2025).

Assim, não havendo comprovação da origem lícita das contratações, tampouco demonstração de culpa exclusiva da vítima que pudesse excluir a responsabilidade do banco, é de rigor a declaração de inexistência dos contratos, com a consequente devolução dos valores indevidamente descontados, nos termos da sentença.

De rigor, portanto, a manutenção da r. sentença.

Ante o exposto, nega-se provimento ao recurso, majorando-se a condenação do réu ao pagamento de honorários advocatícios para R\$ 1.800,00.

Para viabilizar eventual acesso às vias especial e extraordinária, considera-se prequestionada toda a matéria, pois para que se tenha por configurado o pressuposto do prequestionamento, afigura-se suficiente que o tribunal de origem haja debatido e decidido a questão constitucional ou federal controvertida, sendo prescindível a menção expressa aos dispositivos legais pretensamente violados.

Recursos interpostos contra este julgado estarão



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

sujeitos ao julgamento virtual.

MARIA FERNANDA DE TOLEDO RODOVALHO
Relatora