



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000413218

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001347-15.2024.8.26.0615, da Comarca de Tanabi, em que é apelante/apelado BANCO BRADESCO S/A, é apelada/apelante NEIDE APARECIDA GARDINI (JUSTIÇA GRATUITA).

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: **NEGARAM PROVIMENTO ao recurso do requerido e DERAM PROVIMENTO ao recurso da autora. 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), DOMINGOS DE SIQUEIRA FRASCINO E ROSANA SANTISO.

São Paulo, 29 de abril de 2025.

LÉA DUARTE
Relatora
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Recurso nº:
Apelante/Apelado:
Apelado/Apelante:
Foro e vara de origem:

1001347-15.2024.8.26.0615
Banco Bradesco S/A
Neide Aparecida Gardini
Foro de Tanabi/2ª Vara

Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR. GOLPE BANCÁRIO. CONTA BANCÁRIA INVADIDA. EMPRÉSTIMOS E TRANSFERÊNCIAS NÃO RECONHECIDOS. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. RECONHECIMENTO DA NULIDADE DAS OPERAÇÕES. RESTITUIÇÃO EM DOBRO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS FIXADA.

I. CASO EM EXAME

1. Ação declaratória cumulada com indenização por danos materiais e morais ajuizada por consumidora vítima de golpe aplicado por fraudador que se passou por funcionário do banco requerido. A autora, induzida, realizou o download de aplicativo bancário e antivírus sendo que, após isso, teve sua conta bancária invadida. Percebeu que foram contratados empréstimos não reconhecidos, nos valores de R\$ 25.000,00, R\$ 7.000,00 e R\$ 9.510,39, além da realização de transferência via Pix de R\$ 14.998,52. A autora buscou a restituição dos valores, a declaração de inexistência dos contratos e compensação por danos morais. Sentença de parcial procedência, com recurso de ambas as partes.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. Há três questões em discussão: (i) definir se houve falha na prestação de serviços bancários que enseje a responsabilização objetiva do banco pelos prejuízos sofridos pela autora; (ii) determinar se os empréstimos contratados e a transferência realizada devem ser considerados nulos e os valores restituídos em dobro; (iii) estabelecer se estão presentes os pressupostos para a condenação por danos morais.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. Nos termos do art. 14 do CDC e da Súmula nº 479 do STJ, o banco responde objetivamente por falhas na segurança de seu sistema que resultem em prejuízos aos consumidores.

4. A instituição bancária apresentou gravíssima falha de segurança ao permitir que um terceiro tenha acesso integral à conta bancária da autora para a realização de empréstimos e transações em valores elevadíssimos apenas a partir do simples download de um aplicativo no celular dela. Ademais, as transações estão claramente fora do perfil da consumidora. Foram realizados inúmeros empréstimos e transferência em valores exorbitantes, que deveriam ter acionado mecanismos de segurança do banco para que fossem barrados. Não bastasse isso, é incontroverso que a autora dirigiu-se imediatamente o banco após as transações para pleitear que elas fossem bloqueadas mas o gerente nada fez, uma evidente falha na prestação do serviço.

5. Assim, devem ser acolhidos os pedidos iniciais de reconhecimento da nulidade de todas as transações e de devolução em dobro dos valores que foram indevidamente transferidos e descontados, nos termos do art. 42, parágrafo único, do CDC.

6. O abalo emocional e os transtornos suportados pela autora justificam a condenação por danos morais, cujo valor de R\$ 6.000,00 mostra-se proporcional e razoável diante das circunstâncias do caso.

IV. DISPOSITIVO E TESE

7. Recurso do réu desprovido. Recurso da autora provido para declarar a nulidade de todas as transações, condenar o banco à restituição em dobro dos valores indevidamente cobrados e transferidos e condena-lo ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 6.000,00.

Dispositivos relevantes citados: CF/1988, art. 5º, X; CDC, arts. 6º, VI, 7º, parágrafo único, 14, §§ 1º e 3º, e 42, parágrafo único; CPC, art. 373, II; CC, arts. 389, 404 e 406.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula nº 479; TJSP, Apelação Cível 1019519-25.2020.8.26.0007, Rel. Des. Anna Paula Dias da Costa, j. 06.07.2022; TJSP, Apelação Cível 1038671-03.2022.8.26.0100, Rel. Des. Anna Paula Dias da Costa, j. 24.03.2023.

Trata-se de ação em que a autora alegou, em suma, que recebeu ligação telefônica de pessoa que se passava por funcionário do banco requerido e que, deixando-se levar pela conversa, baixou em seu celular um aplicativo de internet banking do réu e também um aplicativo antivírus, sendo que, após isso, teve sua conta bancária invadida, sendo que um golpista celebrou, sem o consentimento da requerente, dois empréstimos pessoais, nos valores de R\$ 25.000,00 e R\$ 7.000,00, vindo a realizar um Pix para pessoa chamada Leonardo Chabunas no valor de R\$ 14.998,52. Asseverou que, tomando conhecimento de que foi vítima de um golpe, foi imediatamente até a agência bancária do réu e, em contato com funcionário do banco, foi orientada a realizar a quitação de um dos contratos com o dinheiro que permaneceu disponível conta bancária, no entanto, pouco tempo depois, notou a realização de novo empréstimo em sua conta bancária, desta vez no valor de R\$ 9.510,39. Pleiteou o reconhecimento da nulidade das transações, a condenação do requerido à restituição do indébito e ao pagamento de indenização por danos morais.

Foi proferida sentença julgando parcialmente procedentes os pedidos para declarar a inexistência do contrato de um dos empréstimos e condenar o requerido à restituição simples dos valores cobrados indevidamente. Foi autorizada a compensação da condenação com os valores recebidos pela autora. Foi rejeitado o pedido de indenização por danos morais (fls. 113/123).

O requerido interpôs Apelação pleiteando a reforma da sentença para que os pedidos iniciais sejam integralmente rejeitados, sob o argumento de que não houve nenhuma falha de segurança e que o empréstimo foi regularmente contratado (fls. 131/142).

A autora interpôs Apelação pleiteando a reforma da sentença para que os pedidos iniciais sejam integralmente acolhidos (fls. 145/149).

É o relatório.

A relação travada entre as partes é consumerista e o réu responde objetivamente por fraudes praticadas por falha de segurança, de acordo com o 14 do CDC e a Súmula nº 479 do STJ.

Presumem-se verdadeiras, porque não foram objeto de impugnação ou contraprova, as alegações da autora de que, apenas a partir do download de um aplicativo por orientação do golpista, o criminoso conseguiu ter acesso integral à sua conta bancária para realizar inúmeros empréstimos e transferências, os quais foram imediatamente contestados, mas os valores não foram devolvidos pelo banco réu.

Apesar de o banco alegar em contestação que foi a autora que permitiu a realização das transações no seu celular a partir do fornecimento de senha e chave de segurança (fls. 53), ele não apresentou absolutamente nenhuma prova neste sentido, ônus que lhe incumbia, de acordo com o art. 373, II, do CPC.

Da mesma forma, apesar de o banco alegar em contestação que a autora foi devidamente atendida na agência bancária e que não foi possível bloquear as transações por falta de saldo na conta de destino (fls. 54, segundo parágrafo), o banco não apresentou nenhuma prova desta alegação, ônus que lhe incumbia.

A responsabilidade dos fornecedores de serviços funda-se na teoria do risco do empreendimento, segundo a qual todo aquele que se dispõe a exercer alguma atividade no campo do fornecimento de bens ou serviços tem o dever de responder pelos fatos e vícios deles resultantes, independentemente de culpa (art. 14, do CDC).

Não se ignora que o artigo 14, § 3º, incisos I e II do CDC, excluem a responsabilidade objetiva do fornecedor, quando tendo prestado o serviço, o defeito inexistente ou quando demonstrada a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro. Todavia, estas hipóteses não estão configuradas.

É obrigação do fornecedor de produtos e serviços ser diligente, na aplicação de medidas de segurança e na verificação da autenticidade das contratações e transações realizadas, restando evidente o defeito na prestação de serviços, nos termos do artigo 14, §1º, do Código de Defesa do Consumidor, o qual dispõe que o serviço é defeituoso quando 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.

A instituição bancária apresentou gravíssima falha de segurança ao permitir que um terceiro tenha acesso integral à conta bancária da autora para a realização de empréstimos e transações em valores elevadíssimos apenas a partir do simples download de um aplicativo no celular dela. Ademais, as transações estão claramente fora do perfil da consumidora. Foram realizados inúmeros empréstimos e transferência em valores exorbitantes, que deveriam ter acionado mecanismos de segurança do banco para que fossem barrados. Não bastasse isso, é incontroverso que a autora dirigiu-se imediatamente ao banco após as transações para pleitear que elas fossem bloqueadas mas o gerente nada fez, uma evidente falha na prestação do serviço. Neste sentido:

"RESPONSABILIDADE CIVIL. Golpe da troca de cartões. Caixa eletrônico 24 horas. Legitimidade passiva do supermercado corréu. Aplicação do CDC. Oferta do espaço para a prestação do serviço bancário e incremento da atividade comercial. Constatada a parceira comercial dos apelantes, fornecedores de serviços. Responsabilidade solidária dos recorrentes, nos termos do art. 7º, parágrafo único, do CDC. Cerceamento defesa. Inocorrência. Transações realizados por terceiro. Operações atípicas, em total descompasso com o perfil do apelado. Contribuição involuntária. Fraude configurada. Risco da atividade. Responsabilidade objetiva. Fortuito interno. Aplicação da súmula 479 do STJ. Falha no dever de vigilância e

segurança às operações bancárias. Invalidez do empréstimo realizado. Necessária a restituição dos valores indevidamente descontados da conta corrente do recorrido. Dano moral in re ipsa. Caracterizado. Quantum fixado que não comporta redução, em observância aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade. Precedentes. Sentença mantida. RECURSOS DESPROVIDOS."

(TJSP; Apelação Cível 1019519-25.2020.8.26.0007; Relator (a): Anna Paula Dias da Costa; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional VII - Itaquera - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 06/07/2022; Data de Registro: 07/07/2022)

"RESPONSABILIDADE CIVIL. Golpe da troca de cartões. Caixa eletrônico 24 horas. Legitimidade passiva da apelante – empresa que disponibiliza os terminais de auto atendimento bancário. Aplicação do CDC. Constatada a parceria comercial dos corréus, fornecedores de serviços. Responsabilidade solidária dos requeridos, nos termos dos artigos 7º, parágrafo único e 25, §1º, do CDC. Precedentes. Transações realizadas por terceiro. Contribuição involuntária. Fraude configurada. Risco da atividade. Responsabilidade objetiva. Fortuito interno. Falha no dever de vigilância e segurança às operações em terminais eletrônicos administrados pela apelante. Invalidez das transações. Necessária a restituição dos valores indevidamente sacados, bem como das compras realizadas, de forma solidária. Sentença mantida. Pleito de afastamento da indenização por danos morais, ou redução do valor. Não conhecimento. Decisum que não reconheceu os danos extrapatrimoniais. RECURSO DESPROVIDO, na parte conhecida." (TJSP; Apelação Cível 1038671-03.2022.8.26.0100; Relator (a): Anna Paula Dias da Costa; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 23ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/03/2023; Data de Registro: 24/03/2023)

Assim, devem ser acolhidos os pedidos iniciais de reconhecimento da nulidade de todas as transações contestadas e de devolução em dobro dos valores que foram indevidamente transferidos e descontados, nos termos do art. 42, parágrafo único, do CDC.

Não há dúvida de que a falha de segurança do réu que permitiu a realização da fraude acarretou presumível sofrimento à autora ao seu ver cobrada indevidamente por empréstimos em valores altíssimos que ela não contratou, além de perda de tempo produtivo ao terem que adotar medidas extrajudiciais e judiciais para a solução do problema, de modo que ela faz jus a uma indenização por danos morais, nos termos do art. 14 do CDC.

O arbitramento do valor da indenização há que ser feito "com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa, ao nível sócio econômico da parte autor e ao porte econômico da ré, orientando-se o juiz pelos critérios sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência, atento à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso." (STJ - Ministro SÁLVIO DE FIGUEIREDO TEIXEIRA, Resp. 248764/MG, 4ª Turma do Superior Tribunal de Justiça, julgado 09/05/2000, DJ 07/8/2000)

Oportuno registrar que também a fixação da indenização por danos morais deve guardar relação com a harmonização dos interesses dos sujeitos da relação de consumo consumidor e fornecedor de forma a concretizar o princípio explicitado no inciso III do artigo 4º do Código de Defesa do Consumidor.

É preciso identificar, dentro da razoabilidade e proporcionalidade, quantia capaz de gerar equilíbrio entre as partes.

E, nessa linha, a partir dos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, deve ser fixada indenização no importe de R\$ 6.000,00. A quantia atenderá as funções

compensatória (principal) e inibitória (secundária), concretizando-se o direito básico do consumidor, para neutralizar os efeitos negativos da longa jornada percorrida pela autora e de todos transtornos experimentados. O valor será acrescido de juros de acordo com a taxa legal a partir da data da citação e de correção monetária pelo índice IPCA a partir da data deste julgamento, nos termos dos arts. 389, 404 e 406 do Código Civil, com a nova redação dada pela Lei nº 14.905/2024.

Diante do exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso do requerido e **DOU PROVIMENTO** ao recurso da autora para reformar a sentença, acolher integralmente os pedidos iniciais e:

- A) Declarar nulos todos os empréstimos e todas as transações contestadas;
- B) Condenar o requerido a restituir em dobro todos os valores que foram indevidamente transferidos da conta bancária da autora e também todos os valores indevidamente descontados a título de empréstimo. O valor será acrescido de juros de acordo com a taxa legal a partir da data da citação e de correção monetária pelo índice IPCA a partir da data de cada desconto indevido;
- C) Condenar o réu a pagar à autora, a título de danos morais, o valor de R\$ 6.000,00 (seis mil reais). O valor será acrescido de juros de acordo com a taxa legal a partir da data da citação e de correção monetária pelo índice IPCA a partir da data deste julgamento.

Redistribuo a sucumbência de modo que arcará o requerido integralmente com o pagamento das custas processuais e honorários advocatícios que fixo em 20% do valor da condenação, de acordo com os critérios do art. 85, §2º e 11, do CPC/2015.

A oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes dará ensejo à imposição da multa prevista pelo 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 (Súmulas nº 211 do Superior Tribunal de Justiça e nº 282 do Supremo Tribunal Federal).

LÉA DUARTE
Relatora