



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000432814

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000637-27.2024.8.26.0281, da Comarca de Itatiba, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelado MARIA JOSÉ DO NASCIMENTO (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 17ª 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 IRINEU FAVA (Presidente sem voto), LUÍS H. B. FRANZÉ E EDUARDO VELHO.

São Paulo, 5 de maio de 2025.

AFONSO BRÁZ

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº 49151

APELAÇÃO Nº 1000637-27.2024.8.26.0281

APELANTE: BANCO BRADESCO S.A.

APELADO: MARIA JOSÉ DO NASCIMENTO

COMARCA: ITATIBA - 2ª VARA CÍVEL

JUIZ: MARIANE CRISTINA MASKE DE FARIA CABRAL

AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE NEGÓCIO JURÍDICO C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS.

EMPRÉSTIMO PESSOAIS. Contratos supostamente celebrados por meio eletrônico não reconhecidos pela autora. Vício de consentimento. Não demonstrada a anuência da requerente aos termos dos negócios jurídicos questionados. Regularidade das contratações dos empréstimos não comprovada. Responsabilidade objetiva da instituição financeira. Contratações inexistentes. Inexigibilidade reconhecida, com determinação de retorno das partes ao “status quo ante”.

DANO MORAL. Contratação de empréstimos pessoais sem anuência da correntista. Dano moral caracterizado diante das peculiaridades do caso concreto. “Quantum” indenizatório fixado pelo juízo de origem em R\$3.000,00 que não comporta redução. RECURSO DESPROVIDO.

A r. sentença de fls. 276/284, de relatório adotado,

julgou parcialmente procedentes os pedidos iniciais da ação declaratória de inexistência de negócio jurídico c.c. indenização por danos morais ajuizada por **MARIA JOSÉ DO NASCIMENTO** em face do **BANCO BRADESCO S.A.** para “**a) DECLARAR** a inexistência de relação jurídica entre as partes e a inexigibilidade dos débitos cobrados pelo banco réu referente aos contratos nº 2945320, 2870387, 2870522. **b) DETERMINAR** o retorno das partes ao status quo ante, isto é, à situação que se encontravam anteriormente às contratações, devendo a autora restituir ao banco requerido o montante creditado em sua conta e a parte requerida cessar quaisquer descontos na conta corrente da autora; **c) CONDENAR** a requerida ao pagamento de danos morais à parte requerente, no importe de R\$ 3.000,00 (três mil reais) com correção monetária desde a presente sentença e juros desde o evento danoso (21/01/2024). Poderá haver compensação entre o valor da condenação e o do crédito feito em conta da parte requerente, este também atualizado da mesma forma como estabelecido abaixo.”. Diante da sucumbência, condenou o requerido ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios fixados em 10% do valor da condenação.

Apela o réu (fls. 287/304) sustentando, em síntese, a regularidade das contratações. Afirma que o empréstimo foi realizado por meio do aplicativo (mobile) cadastrado pela apelada e que compelir o banco a pagamento de danos materiais, após diversos procedimentos de segurança, é tornar a instituição bancária garantidora universal das relações de consumo. Discorre sobre as contratações eletrônicas,

defendendo a segurança da modalidade. Aduz que os valores foram creditados na conta da autora, razão pela qual ela não pode alegar desconhecimento dos termos da contratação. Insurge-se contra a inversão do ônus da prova e contra o dano moral fixado. Requer a reforma da r. sentença.

Recurso regularmente processado, com contrarrazões às fls. 327/339.

É o relatório.

O recurso não comporta provimento.

Trata-se de ação declaratória de inexistência de negócio jurídico em que a autora afirma não ter solicitado três empréstimos pessoais que foram vinculados à sua conta: o empréstimo 2945320, no valor de R\$ 1.651,07, o empréstimo 2870387, no valor de R\$ 11.883,28 e o empréstimo 2870522, no valor de R\$ 11.815,03.

Pois bem. Ao contrário do que sustenta o apelante, a autora não sustenta a ocorrência de fraude externa, mas sim interna, por atuação de preposto do réu, identificado na inicial como Lucas.

Afirma a apelada na inicial que:

“(...) No dia 21 de janeiro de 2024, foi até sua agência e foi atendida por Lucas. Solicitou uma simulação de empréstimo pessoal e no dia seguinte, sem a sua anuência, foram creditados dois empréstimos pessoais em sua conta, o empréstimo 2945320, no valor de R\$ 1.651,07 (mil, seiscentos e cinquenta e um reais e sete centavos) e o empréstimo 2870387, no valor de R\$ 11.883,28(onze mil, oitocentos e oitenta e três reais e vinte e oito centavos).

No dia 24 de janeiro de 2024, a Requerente voltou ao banco e constatou o crédito de tais valores em sua conta corrente. Na mesma hora procurou Lucas e exigiu o cancelamento de tais empréstimos, uma vez que pediu apenas uma simulação. O atendente então, sugeriu que uma renegociação da dívida, onde o pagamento de 30 parcelas do empréstimo seriam quitadas de imediato, e a Autora negou a sugestão, insistindo no cancelamento dos serviços não solicitados.

Ainda assim, apesar da insistência da Requerente no cancelamento, conforme verifica-se no extrato bancário anexado, foi creditado outro empréstimo pessoal na conta da Autora, o 2870522, no valor de R\$ 11.815,03 (onze mil, oitocentos e quinze reais e três centavos). Logo após, deu-se a baixa antecipada de \$ 12.303,97 (doze mil, trezentos e três reais e noventa e sete centavos) referentes ao empréstimo 2870387, bem como a baixa antecipada de 29, das 84 parcelas do empréstimo 2870522, no valor de R\$ 9.956,07 (nove mil, novecentos e cinquenta e seis reais e sete centavos).” (fls. 03/04)

Assim, diante da negativa de contratação do empréstimo pela autora, cabia ao réu o ônus da prova da regularidade do negócio questionado, não sendo exigível da demandante a prova de fato negativo.

O banco alega em contestação que a contratação ocorreu via mobile e que foi validada por senha, bem como que o valor contratado foi creditado na conta de titularidade da autora e por ela utilizado.

Ora, não se desconhece que é permitida a contratação por meio eletrônico, mediante autorização dada pelo mutuário para que o pagamento das parcelas ajustadas.

No entanto, a validade das operações deve ser demonstrada por prova irrefutável da manifestação de vontade da

requerente, no sentido de aderir aos termos da contratação e autorizar os descontos em sua conta corrente.

No caso, a mera apresentação dos documentos de fls. 123/126, produzidos pelo sistema informatizado do banco, são insuficientes, por si só, para comprovar a regularidade dos negócios questionados, vez que desacompanhados de outros elementos a demonstrar a anuência da requerente à contratação por meio eletrônico, tais como as imagens das câmeras de segurança que teriam registrado o comparecimento da parte à agência e a contratação diretamente por ela em seu aparelho móvel.

Destaca-se, ainda, a diligência na atuação da autora, que ajuizou a ação em 08/02/2024, ou seja, cerca de 15 dias depois dos fatos e da ausência de solução administrativa pelo réu, considerando que compareceu na agência bancária nos dias 21/01/2024 e 24/01/2024, tendo os empréstimos indevidos sido creditados em 22/01/2024 e 24/01/2024.

Nesse sentido, corretamente consignado a r. sentença:

“(...) Os fatos narrados estão em consonância com a data do depósito dos valores, que estão comprovados no extrato (fls. 23/24). O ponto se controverte na autorização da requerente para realização das operações, pois a autora afirma que foram feitos sem sua anuência, ao passo que o banco alega que as três contratações foram realizadas regularmente pela autora.

Quanto à defesa da parte requerida, a contestação apresentada aparenta ser genérica e, resumidamente, se limita a afirmar a regularidade da contratação e não ser prática comum de fraudadores celebrar contrato e indicar a

conta da própria vítima para depósito, sequer mencionando especificamente os contratos mencionados na petição inicial (fls. 65/77).

Ainda, após apresentar sua contestação, acrescentou novos argumentos à sua defesa alegando que o contrato de empréstimo 2870387 foi realizado via MOBILE BANK (pelo celular, através do cartão, senha, chave de segurança ou biometria), que não gera contrato físico. Não mencionou nada sobre o contrato 2945320, realizado no mesmo dia. Já sobre o contrato de refinanciamento 2870522, afirmou que teria sido realizado no auto atendimento BDN (fls. 123/126).

Houve a inversão do ônus da prova, conferindo à parte requerida a incumbência de comprovar que a parte requerente foi quem realmente pactuou os contratos de empréstimos em discussão, determinando a juntada de documentos e, notadamente, das imagens da câmera da agência em que compareceu a requerente. No entanto, a parte requerida não logrou êxito em se desincumbir do ônus que lhe fora atribuído, apresentando manifestação intempestiva.

O contrato juntado, embora se trate de empréstimo consignado realizado pela autora, é alheio aos autos, vez que trata de operação realizada em 11/07/2022 (fls. 127/132). As telas sistêmicas apresentadas (fls. 123/126), bem como o LOG com as informações das contratações contendo a jornada simplificada do cliente na contratação do serviço, demonstram a contratação, mas não são capazes de comprovar que ela foi realizada com autorização da requerente (fls. 133/218). O extrato da conta da requerente, por sua vez, milita em seu favor, uma vez que o padrão de gastos permaneceu igual mesmo após os depósitos dos empréstimos não solicitados (fls. 222/225).

Quanto à solução da lide, diante da inversão do ônus da prova, incumbia à parte requerida comprovar a autenticidade da contratação. Assim, não se desincumbindo, é de se reconhecer que as operações foram realizadas à sua revelia.

Como já mencionado anteriormente, à parte requerida foi atribuído o ônus de demonstrar que a contratação não possuía vício, sendo determinada a juntada de documentos, bem como as gravações das imagens da câmera da agência.

Porém, se manifestou intempestivamente, afirmando que as gravações ficam disponíveis apenas por um período de tempo, de modo que sua obtenção seria imputar obrigação impossível.

Embora a petição intempestiva não mereça apreciação, anoto que a requerida se limitou apenas a mencionar que as gravações não estavam disponíveis, não apresentando quaisquer provas nesse sentido. Sequer deu mais detalhes sobre quanto tempo as imagens ficam disponíveis ou até quando ficaram disponíveis, não havendo elementos que permitam concluir que a impossibilidade de obtenção das imagens não teria sido causada pela demora da própria parte requerida em atender a determinação judicial.

Importante mencionar, ainda, que é a própria instituição financeira tem a capacidade de estabelecer os trâmites necessários para efetivação de uma operação e, se a forma estabelecida não permite atestar a ciência inequívoca daquele que a contrata, é o banco quem deve ser responsabilizado pelos casos em que não se faz possível auferir esse consentimento.

No mais, esclareço, novamente, que a requerente não imputou fraude realizada por terceiros, como mencionou a requerida em suas peças defensivas, mas sim a realização de empréstimo pelo banco sem autorização/ciência do cliente, que aduz ter comparecido ao local tão somente para simular empréstimo.” (fls. 280/281)

Cediço que, em casos de operações fraudulentas, a responsabilidade da instituição financeira é objetiva e decorre do risco que o segmento econômico está sujeito.

De acordo com o entendimento consolidado na Súmula 479, do C. STJ: *“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”*.

Ainda, nesse sentido deve ser observada a orientação do

C. Superior Tribunal de Justiça no julgamento sob a sistemática do artigo 1.036 do Código de Processo Civil, Recurso Especial nº 1.199.782/PR, de relatoria do Ministro Luis Felipe Salomão, onde ficou definido que: *"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"*.

Assim, diante da ausência de prova da regularidade das operações impugnadas, ônus que cabia ao réu (artigo 373, II do Código de Processo Civil), de rigor o reconhecimento da inexistência de relação jurídica entre as partes, a inexigibilidade dos débitos cobrados pelo banco réu referente aos contratos nº 2945320, 2870387, 2870522, bem como a determinação de retorno das partes ao "status quo ante", tal como constou da r. sentença.

Quanto à indenização por dano moral, ressalto que muito embora não tenha havido anotações nos cadastros de proteção ao crédito, depreende-se que a autora não experimentou meros dissabores.

Com efeito, a requerente é pensionista do INSS e recebia à época dos fatos benefício no valor de R\$ 1.569,66 (fls. 19/27) e foi surpreendida com descontos mensais indevidos em sua conta corrente, decorrentes de empréstimos pessoais que não contratou. O montante

dos valores liberados pelos empréstimos contratados soma R\$25.349,38 e sequer foram utilizados pela autora, a demonstrar a desnecessidade da contratação.

Diante desse quadro, é manifesto o dano moral experimentado pela autora por situação de angústia, intranquilidade e abalo psicológico, diante da privação parcial de seu saldo e a possibilidade de não poder honrar com os compromissos financeiros assumidos, o que certamente não se enquadra nos meros percalços do cotidiano.

Anote-se que, se por um lado o montante arbitrado a título de dano moral não pode ser irrisório, de forma que não sinta o ofensor as consequências de seu ato, por outro lado não pode ser forma de enriquecimento do ofendido.

A propósito: *“a indenização por dano moral deve atender a uma relação de proporcionalidade, não podendo ser insignificante a ponto de não cumprir com sua função penalizante, nem ser excessiva a ponto de desbordar da razão compensatória para a qual foi predisposta”* (STJ, REsp. nº 318379-MG, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, Publicação: DJ 04/02/2002).

A reparação do dano moral não objetiva enriquecer a vítima, mas sim conceder-lhe um lenitivo, além de reprovar a conduta do agente. Deve, pois, ser fixada em patamar condizente com os danos causados, proporcional ao fato e suas consequências.

Assim, a indenização por dano moral fixada pelo juízo a

quo, em R\$3.000,00 não comporta redução, pois aquém dos valores normalmente adotados por este Eg. Tribunal em situações semelhantes.

Destarte, a r. sentença deve ser integralmente mantida.

Nos termos do §11 do art. 85 do Código de Processo Civil, majoro os honorários fixados para 20% sobre o valor da condenação.

Considerando precedentes dos Tribunais Superiores, que vêm registrando a necessidade do prequestionamento explícito dos dispositivos legais ou constitucionais supostamente violados e, a fim de evitar eventuais embargos de declaração, apenas para tal finalidade, por falta de sua expressa remissão na decisão vergastada, mesmo quando os tenha examinado implicitamente, dou por prequestionados os dispositivos legais e/ou constitucionais apontados pela parte.

Por isso, **NEGO PROVIMENTO ao recurso.**

AFONSO BRÁZ

Relator