



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000435774

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível n. 1080439-35.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelada CLEUSE GRUTKA DAS CHAGAS (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado/apelante BANCO BRADESCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 21ª Câmara de Direito Privado 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 Excelentíssimos Desembargadores PAULO ALCIDES (Presidente sem voto), DÉCIO RODRIGUES E FÁBIO PODESTÁ.

São Paulo, 5 de maio de 2025.

MIGUEL PETRONI NETO

Relator

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Voto nº 48700

Apelação nº 1080439-35.2024.8.26.0100

Comarca de São Paulo

Apelantes: **CLEUSE GRUTKA DAS CHAGAS e BANCO BRADESCO S/A**

Apelados: os mesmos

Juíza de Direito: Rebeca Uematsu Teixeira

21ª Câmara de Direito Privado

EMENTA: DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. CONTRATO. INEXIGIBILIDADE DO DÉBITO VERIFICADA. DANO MORAL CONFIGURADO. VALOR INDENIZATÓRIO MAJORADO. RECURSO DA AUTORA PROVIDO. RECURSO DO RÉU NÃO PROVIDO.

I. Caso em Exame

A autora ajuizou ação alegando a averbação indevida de contrato de empréstimo consignado em seu benefício previdenciário, contrato este que não foi celebrado por ela. Requeru a declaração de inexigibilidade do contrato e indenização por danos morais.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em (i) verificar a existência de relação contratual entre as partes e (ii) determinar a responsabilidade da instituição financeira por danos morais decorrentes de descontos indevidos.

III. Razões de Decidir

3. A instituição financeira não comprovou a contratação do empréstimo, não se desincumbindo do ônus da prova conforme o artigo 373, II, do CPC.

4. A responsabilidade da instituição financeira é objetiva, com base na teoria do risco profissional, conforme Súmula 479 do STJ.

IV. Dispositivo e Tese

5. Dá-se provimento ao recurso da autora para aumentar a indenização por danos morais para R\$ 15.000,00, com atualização pelo IPCA e juros de 1% ao mês. Nega-se provimento ao recurso do réu.

Tese de julgamento: 1. A responsabilidade objetiva das instituições financeiras por fraudes em sistemas bancários. 2. A majoração da indenização por danos morais deve observar critérios de proporcionalidade e razoabilidade.

Legislação Citada:

- Código de Processo Civil, art. 373, 85.
- Código Civil, art. 927, parágrafo único.
- Constituição Federal, art. 192, 37, § 6º.

Jurisprudência Citada:

- STJ, Súmula 479.

1:- Trata-se de ação de declaração de inexigibilidade de débito infirmado pela requerente, cumulada com indenização por dano moral decorrente de indevidos descontos no



PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

benefício previdenciário da autora. Adota-se o relatório da sentença *in verbis*: *Trata-se de ação declaratória c/c obrigação de fazer e reparação de danos materiais e morais ajuizados por Cleuse Grutka das Chagas em face de BANCO BRADESCO S/A, alegando, em síntese, que, constatou em seu benefício previdenciário a averbação indevida de contrato de empréstimo consignado, referente ao contrato n. 327747928-7, celebrado com o requerido, o qual não contratou. Assim, requer a procedência da demanda, para que seja declarada a inexigibilidade do contrato fraudulento e condenado o réu a restituir em dobro os valores descontados, além do pagamento de indenização por danos morais. Juntou documentos (fls. 29/112). Deferidos os benefícios da justiça gratuita à autora (fls. 156). O réu apresentou contestação (fls. 162/175) alegando, preliminarmente, ausência de interesse de agir por ausência de pedido administrativo, inépcia da inicial, bem como alegou a prejudicial de mérito de prescrição. No mérito, sustentou, em síntese, a regularidade da contratação realizada pela parte autora, tendo sido celebrado o contrato por meio eletrônico com o Banco Pan, o qual cedeu o crédito ao banco réu. Alegou inexistirem danos morais e materiais. Requereu a improcedência da demanda. Houve réplica (fls. 203/236). Intimadas as partes para especificarem provas, o réu requereu a expedição de ofício ao Banco BMG para prestar as informações do crédito disponibilização à autora e juntou o contrato do empréstimo (fls. 292/294) e a autora requereu a apresentação de documentos pelo réu ou a prova pericial (fls. 304/329)."*

A r. sentença de fls. 338/344 julgou parcialmente procedente o pedido inicial. Consta do dispositivo "*Ante o exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos formulados na petição inicial, resolvendo o mérito nos termos do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil, para: 1) declarar a inexistência de relação contratual entre as partes, no que diz respeito ao contrato de empréstimo n. 327747928-7, celebrado em nome da autora, bem como das obrigações a eles relacionadas; 2) condenar o réu a restituir, de forma simples, os valores indevidamente descontados do benefício previdenciário da autora em razão do mencionado empréstimo, com correção monetária desde cada desconto e juros de mora desde a citação; 3) condenar o réu ao pagamento de R\$2.000,00 (dois mil reais) a título de indenização por danos morais, com correção monetária a partir da data da sentença e juros de mora, a contar da citação; 4) condenar a autora a restituir ao réu o valor depositado em sua conta bancária (fls. 303), com correção monetária desde o depósito, ficando autorizada a compensação. A correção monetária deverá ser calculada pela variação do IPCA-IBGE e os juros moratórios pela taxa Selic, descontada a variação do IPCA, desconsiderando-se eventuais juros negativos, nos termos dos artigos 406, §1º,*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

e 389, parágrafo único, do Código Civil. Pela sucumbência, condeno o réu ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, que fixo em R\$1.000,00, nos termos do artigo 85, §8º, do CPC, considerado o baixo proveito econômico obtido pela autora.”

Apela a autora, requerendo a reforma da sentença a fim de arbitrar a indenização por dano moral requerida na inicial no valor de R\$ 15.000,00, além da condenação da parte contrária ao pagamento de honorários advocatícios pelo critério de equidade (fls. 347/358).

Apela a instituição financeira ré, requerendo que recurso seja conhecido e provido, reformando integralmente a sentença, e julgando improcedentes os pedidos da autora. Sustenta que não existem pressupostos necessários ao dever de indenizar e que o débito se provou exigível (fls. 362/383).

Os recursos foram recebidos a fls. 413 e apresentadas contrarrazões a fls. 390/397 e fls. 398/411.

É o relatório.

2:- A parte requerente alega não ter contraído o débito referente à relação jurídica descrita na petição inicial.

À instituição financeira ré incumbia a demonstração inequívoca de que a contratação ensejadora dos indevidos débitos de fato se realizou, bastando para tanto que trouxesse aos autos o instrumento correspondente devidamente subscrito pela parte autora, ou ainda, prova cabal da contratação informal.

Tal prova, contudo, não veio ao processo, não se podendo exigir que a parte autora comprove que não celebrou o contrato, pois se estaria exigindo prova negativa, proceder vedado no ordenamento jurídico processual vigente. Essa espécie de prova, também conhecida como “*diabolica probato*” é impossível de ser realizada. “*Provar o nada é nada provar*”.

Assim, consoante dispõe o artigo 373, do Código de Processo Civil:



PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

“Art. 373. O ônus da prova incumbe:

I - ao autor, quanto ao fato constitutivo de seu direito;

II - ao réu, quanto à existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do autor”.

Como ensina Cândido Rangel Dinamarco, in Instituições de Direito Processual Civil, Vol. III, 3ª ed., Malheiros, 2003, pág. 71:

“Ônus da prova é o encargo, atribuído pela lei a cada uma das partes, de demonstrar a ocorrência dos fatos de seu próprio interesse para as decisões a serem proferidas no processo”.

Adiante, prossegue:

“Segundo o art. 333 do Código de Processo Civil, cabe ao autor a prova relativa aos fatos constitutivos de seu alegado direito (inc. I) e ao réu, a dos fatos que de algum modo atuem ou tenham atuado sobre o direito alegado pelo autor, seja impedindo que ele se formasse, seja modificando-o ou mesmo extinguindo-o (inc. II; fatos impeditivos, modificativos ou extintivos – supra, n. 524). A síntese dessas disposições consiste na regra de que o ônus da prova incumbe à parte que tiver interesse no reconhecimento do fato a ser provado (Chiovenda), ou seja, àquela que se beneficie desse reconhecimento; essa fórmula coloca adequadamente o tema do onus probandi no quadro do interesse como mola propulsora da efetiva participação dos litigantes, segundo o empenho de cada um em obter vitória. (...)”
(atual artigo 373, anotamos).

Os documentos trazidos aos autos, produzidos unilateralmente pela parte ré, não têm o condão de, por si só, demonstrar inequivocamente que a parte autora celebrou a contratação objeto de questionamento.

Não tendo a instituição financeira ré se desincumbido do ônus de comprovar a



PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

contratação infirmada pela parte requerente, dá-se por desatendido o inciso II, do artigo 373, do Código de Processo Civil, e tem-se por imperioso o reconhecimento da inexistência da relação jurídica descrita na exordial ensejadora dos indevidos descontos nos seus proventos, bem como o dever de ressarcidor da instituição financeira ré.

Importante registrar que não é incomum que ocorram fraudes em sistemas bancários informatizados, seja com apresentação de documentos falsificados, seja com clonagem de cartão e de senha, comportando guarida a alegação da parte autora de não celebração do contrato, à míngua de qualquer prova produzida pela instituição financeira ré em sentido contrário.

Destarte, não tendo sido demonstrada a culpa da parte requerente, a responsabilidade da instituição financeira ré, no caso dos autos, é objetiva, com base na teoria do risco profissional (parágrafo único, do artigo 927, do Código Civil).

Nesse sentido, importante a transcrição da Súmula 479, do Superior Tribunal de Justiça:

“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.

A superioridade econômica e tecnológica das instituições financeiras possibilita-lhes condições para, senão evitar, pelo menos atenuar a fraude, sendo o legítimo proprietário dos dados usurpados, verdadeira vítima do sistema que o próprio estabelecimento criou para a abertura de contas.

Ao caso se aplica a teoria do risco profissional, já que a legislação brasileira não a proíbe expressamente e, juntamente com a doutrina e a jurisprudência, a admite na hipótese retratada nos autos.

O legislador constituinte (artigo 192) equiparou os serviços bancários à categoria de *“serviço público”*, razão pela qual se aplicam às instituições financeiras a teoria do risco



PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

profissional, modalidade de responsabilidade objetiva prevista no artigo 37, § 6º, da Constituição Federal.

Este entendimento, aliás, não é novo, eis que há muito tempo a doutrina e a jurisprudência vêm assim se posicionando.

O Supremo Tribunal Federal adotou esta teoria já em 1942, por ocasião do julgamento do recurso extraordinário nº 3.876/SP, que deu ensejo à Súmula 28, que preconiza a responsabilidade civil das instituições financeiras com fundamento na teoria do risco profissional pelo pagamento de cheque falsificado. Assim, também, o parágrafo único do artigo 39, da Lei do Cheque (Lei nº 7.357/85).

Entretanto, ainda que não se aplicasse a teoria do risco profissional, nem assim teria razão a instituição financeira ré.

É inegável que as instituições financeiras prestam serviços especializados, pelos quais são remuneradas, razão pela qual devem sempre proceder com organização, segurança, perícia e cautela, executando-os com a melhor qualidade possível e esperada por seus clientes.

E segundo Sérgio Carlos Covello, justifica-se o maior rigor na apreciação da responsabilidade das instituições financeiras:

“A tendência do direito na maioria dos povos cultos é apreciar com rigor a responsabilidade dos estabelecimentos bancários por serem empresas especializadas na prestação de serviços enumerados e, portanto, com o dever acentuado de bem desempenhar o seu mister” (Responsabilidade dos bancos pelo pagamento de cheques falsos e falsificados, Responsabilidade Civil, coordenação de Yussef Said Cahali, Saraiva, 1984, p.259).

Não resta dúvida sobre a falha na prestação do serviço oferecido pela instituição financeira ré, mostrando-se inevitável o reconhecimento da inexigibilidade do débito objeto da lide, não cabendo sequer a cogitação de ilegitimidade passiva por ato de terceiro.



PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

3:- Questiona-se a ocorrência —ou não —do dano moral.

Como ensina Carlos Roberto Gonçalves (in Direito das Obrigações - Parte Especial, livro 6, tomo II, Saraiva, 2002, pág. 92):

“Dano moral é o que atinge o ofendido como pessoa, não lesando seu patrimônio. É lesão de bem que integra os direitos da personalidade, como a honra, a dignidade, a intimidade, a imagem, o bom nome, etc., como se infere dos arts. 1º, III, e 5º, V e X, da Constituição Federal, e que acarreta ao lesado, dor, sofrimento, tristeza, vexame e humilhação”.

O entendimento predominante é de que o ofendido demonstre que o ato tido como causador do dano tenha alcançado a esfera daquilo que deixa de ser o razoável, aquilo que o homem médio aceita como fato comum da sua vida, levando em conta ainda as suas qualidades, defeitos e virtudes, tudo isso desde que fique demonstrada a culpa do ofensor e o prejuízo.

Para que se possa falar em dano moral, é preciso que a pessoa seja atingida em sua honra, sua reputação, sua personalidade; seu sentimento de dignidade; passe por dor, humilhação, constrangimentos; é preciso que tenha os seus sentimentos violados. E tal avaliação só é possível de forma subjetiva, na análise de caso específico.

No caso, houve indevidos descontos no benefício previdenciário da requerente, verba de nítido e inegável caráter alimentar, a qual sempre teve especial proteção normativa.

Uma interpretação sistemática da legislação vigente (tome-se, por exemplo, o artigo 7º, inciso X, da Constituição Federal e o artigo 833, inciso IV, do Código de Processo Civil), enseja a inarredável conclusão de que a autora sofreu verdadeiro abalo moral e não mero dissabor, em patente ilicitude verificada na conduta da instituição financeira ré, mormente no que tange ao dever de cuidado.

Destarte, não se verificando no caso em epígrafes quaisquer das hipóteses



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

excludentes do dever de indenizar, deve a instituição financeira ré responder pelo prejuízo extrapatrimonial perpetrado.

4:- Quanto ao montante estabelecido a título de indenização por dano moral, inexistente regulação normativa para sua fixação. No entanto, o valor da reparação deve ser correspondente à lesão, de forma não só a compensá-la, mas também a impor sanção ao ofensor que o incite a rever seu procedimento, obstando-se a recalcitrância.

Ora, tendo a reparação natureza jurídica dúplice, quando do arbitramento do montante indenizatório deve-se levar em conta, dentre outros aspectos, a gravidade, a extensão, a duração e a natureza da lesão; a repercussão do fato lesivo no meio social; a condição econômica, social e política tanto do lesante quanto do lesado; o dolo ou culpa do agente; e a configuração do dano, para que os objetivos sancionatório e compensatório sejam atingidos.

Em outras palavras, o valor deve ser estabelecido segundo critérios de moderação e proporcionalidade, com vistas a impedir a leniência do lesante e o enriquecimento ilícito do lesado.

No caso em exame, tendo em vista os critérios acima referidos, o grau de culpa da parte requerida, a repercussão e a duração do evento danoso e em atenção aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade, tem-se que o montante arbitrado a título de indenização afigura-se parco, comportando majoração para o montante de R\$ 15.000,00.

Ante o exposto, dá-se provimento ao recurso da autora e nega-se ao do réu, para aumentar o valor da indenização por dano moral para R\$ 15.000,00, o qual deverá ser atualizado pelos índices do IPCA a partir da data do acórdão e acrescido de juros moratórios legais de 1% ao mês, a partir do evento danoso, pois se trata de responsabilidade civil extracontratual, até a data da vigência da Lei 14.905/2024 (30/8/2024), quando passará a incidir a taxa SELIC menos IPCA.

Nos termos dos §§ 2º e 11, do artigo 85, do Código de Processo Civil, ficam os honorários advocatícios sucumbenciais majorados para 20% sobre o proveito econômico obtido pela requerente atualizado (valor do débito declarado inexigível somado ao montante condenatório).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registra-se que assim o é, porquanto a demanda tem dupla natureza jurídica: declaratória e indenizatória.

MIGUEL PETRONI NETO
Relator