



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000435003

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004136-18.2024.8.26.0152, da Comarca de Cotia, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelado BALÃO ART - COM. DE BALÕES INFLÁVEIS LTDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 15ª 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 ACHILE ALESINA (Presidente sem voto), ELÓI ESTEVÃO TROLY E RODOLFO PELLIZARI.

São Paulo, 5 de maio de 2025.

MENDES PEREIRA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Voto nº 37201
Apelação nº 1004136-18.2024.8.26.0152
Apelante: Banco Bradesco S/A
Apelado: Balão Art - Com. de Balões Infláveis Ltda
Comarca: Cotia
15ª Câmara de Direito Privado

AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C PEDIDO DE RESTITUIÇÃO DE VALORES - Invasão de conta bancária - Autor diz que teve sua conta invadida, tendo sido furtado, por meio de pagamento de boletos bancários - Banco que afirmou que as transações ocorreram por meio de senha e não trouxe nenhum documento que comprovasse tal afirmação - Não contestou a aduzida invasão de seu sistema, configurando falha em sua segurança - Não apresentou sequer telas internas que demonstrassem a operação, com IP e geolocalização - Má prestação dos serviços bancários - Responsabilidade objetiva do réu - Inteligência do artigo 186 do Código Civil, artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor e Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça - Precedentes da Câmara - Dever da instituição financeira de restituir o total do valor das transações impugnadas - Recurso desprovido, majorada a honorária de 10% para 15% do valor da causa, em razão do trabalho adicional realizado em grau recursal.

A r. sentença de fls. 120/122, cujo relatório é adotado, em autos de ação declaratória de inexistência de débito c/c pedido de restituição de valores, julgou procedentes os pedidos formulados na exordial para declarar a inexigibilidade dos débitos impugnados; e condenar o réu a pagar à autora a quantia de R\$ 23.758,37, corrigida monetariamente pelo IPCA e com juros de mora nos termos do art. 406, §1º, do CC, ambos contados dos descontos indevidos. Ante a causalidade, condenou a ré a pagar as custas e honorários advocatícios no importe de 10% por cento do valor da causa (R\$ 23.759,37).

Apela o réu, às fls. 125/131, pleiteando a reforma do r. julgado. Alega não ter existido qualquer falha na prestação dos serviços. As transações teriam se dado pelo fornecimento indevido de senha pessoal e dados bancários pelo próprio representante da empresa autora, caso de culpa exclusiva da vítima. Afirma que teria havido negligência ao realizar comandos solicitados por pessoa desconhecida. A guarda e conhecimento da senha é de responsabilidade do cliente. Não haveria prova de que a apelante vazou dados da apelada, contudo, a apelada ao acessar sites de terceiros e fornecer dados pessoais teria contribuído para a consumação da fraude. A apelada teria autorizado os débitos expressamente, não existindo a inexigibilidade dos débitos ou responsabilidade da instituição financeira. A culpa exclusiva da vítima excluiria a incidência da Súmula 479 do STJ.

As contrarrazões pelas autoras vieram às fls. 137/144, nas quais alega que a apelante inova em seus argumentos, afirmando que o dono da empresa teria passado a senha para terceiros fraudadores. Não trouxe nenhuma prova que comprovasse suas alegações, sequer as telas de acesso do apelado. Seus argumentos são genéricos e não contradizem a invasão da conta da apelada para pagamento de boletos fraudulentos. A aplicação da Súmula 479 do STJ na e. sentença foi correta, considerando que teria havido falha de segurança na prestação de serviço do apelante, permitindo o acesso a sua conta por terceiros.

O recurso foi processado regularmente.

É o relatório.

Por meio desta demanda a parte autora pretende a declaração de inexistência de débito e restituição de valores pagos, quando teve sua conta bancária invadida e os valores furtados, por meio de pagamento de boletos bancários.

Narra a requerente que em 13/11/2023 não conseguia acesso a sua conta, com aviso do “diagnóstico de módulo de proteção” de que houve “falha no dispositivo, aguarde nova verificação”. Depois de uma segunda tentativa com o mesmo resultado, decidiu dirigir-se a uma agência bancária, onde foi criado novo usuário de acesso à conta. Retornando à empresa, acessou a conta e verificou a efetivação de pagamento sequenciais de boletos que a autora desconhece, sendo pagamentos fraudulentos, nos valores de R\$ 5.320,60, R\$ 2.245,96, R\$ 9.186,80 e R\$ 7.006,01, totalizando R\$ 23.759,37. Registrou boletim de ocorrência (fls. 23/24) e realizou reuniões com a ré, buscando a solução do problema. Nega ter realizado os pagamentos e afirma ter havido falha na segurança da apelante, que permitiu a invasão da sua conta por terceiros e pagamento de boletos, o que deveria ser só possível com a utilização do *token*.

Em contestação a apelante afirma ser o caso de culpa exclusiva da vítima, que não teria se atentado aos dados nos boletos que pagava, que a transferência foi repassada para os favorecidos, segundo os dados alimentados pelo pagados, que teria sido vítima de golpe, acreditando em uma simples ligação, quando o banco não entra em contato com seus clientes.

Além da argumentação confusa e contestando casos que não condizem com o narrado pela apelada, a apelante não trouxe nenhum documento para comprovar suas alegações. Não contestou a aduzida invasão de seu sistema, configurando falha em sua segurança. Não apresentou sequer telas internas que demonstrassem a operação, com IP e geolocalização.

Na apelação, novamente não comprova nada do que alega, misturando

diversos fatos que não têm relação com a ação. Afirma que a apelada foi negligente ao realizar comandos de pessoa desconhecida, que acessou sites de terceiros e forneceu-lhes dados pessoais, que teria autorizado os débitos expressamente, sem nenhuma comprovação de nenhum dessas afirmações e nenhuma manifestação acerca da alegada invasão da conta da autora. Aduzindo que houve utilização de senha pessoal e que, desta forma, se não foi a vítima que realizou as operações, um terceiro o fez, em posse de sua senha, o que configuraria culpa exclusiva da vítima.

Contudo, novamente, não comprovou nada do que alega. Se pode afirmar que houve utilização de senha para o pagamento dos boletos, deveria ter algum documento que pudesse trazer aos autos para comprovar tal afirmação. Se tem tanta certeza, deveria ter juntado ao menos as telas internas do banco, onde estaria escrito que foi utilizada a senha da autora para a transação.

Vale anotar que não há como se exigir que a parte autora faça prova de que as operações aqui discutidas foram realizadas por terceiros estranhos e sem sua autorização, ao invadirem sua conta.

Como dito na r. sentença, cabia a ré “comprovar que o pagamento foi feito mesmo pelos autores ou mediante a utilização da senha pessoal. Todavia, não trouxe qualquer prova nesse sentido, não se desincumbindo do seu ônus probatório previsto no art. 373, II, do CPC e no art. 6º, VIII, do CDC. Há que se destacar que a principal obrigação do requerido, enquanto banco, é guardar com segurança os recursos junto a ele depositados por seus correntistas. Ao não fazê-lo, rompe com seu dever contratual, devendo ressarcir os prejuízos causados”.

Aplica-se ao caso a súmula nº 297 do Colendo Superior Tribunal de Justiça: “o Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”.

Cabia ao réu zelar pela segurança no acesso ao banco virtual, impedindo invasões por terceiros. Havendo falha de segurança, deve responder por danos internos relativos a fraudes e delitos praticados por terceiros, conforme súmula 479 do STJ¹.

O sistema de detecção de fraude deveria ter impedido a invasão da conta da autora e o pagamento dos boletos, considerando que a ré não demonstrou o uso de senhas ou *tokens*; contudo, falhou no seu dever de segurança.

A responsabilidade das instituições financeiras é objetiva, à luz do disposto no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor: “O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos

¹ 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”.

danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos”. Já o § 1º do mencionado dispositivo legal prescreve que: “O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar.”

Como a autora afirmou não ter efetuado as transações questionadas, cabia à ré provar a regularidade das transações, interpretação que decorre da previsão contida no artigo 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor, observadas a hipossuficiência técnica das consumidoras relativamente ao sistema de segurança do banco e a impossibilidade de produção de prova negativa (a consumidora não tem como provar que os pagamentos não foram feitos por elas).

Também cabia à ré, ainda, comprovar a alegada culpa exclusiva da autora ou de terceiros (incisos I e II do § 3º do artigo 14 do CDC). Só assim seria possível afastar a responsabilidade do requerido pelo evento.

As transações questionadas não contaram com o consentimento da parte autora, de maneira que andou bem o MM. Juízo “a quo” em condenar o réu no ressarcimento dos danos materiais daí decorrentes.

Nesse sentido, em situação semelhante, já decidiu esta Câmara:

“CONTRATO BANCÁRIO. Empréstimo consignado. Transação não reconhecida. Sentença de procedência. Recurso do réu. Banco não comprovou a realização da transação, ônus que lhe incumbia. Nulidade do contrato. Restituição de descontos devida, de forma simples, com juros de mora desde o evento danoso (Súmula 54 STJ). Tema repetitivo nº 929 (EAREsp 676.608/RS). Observância da modulação temporal de efeitos. Reparação por dano moral arbitrada em R\$ 5.000,00 que não comporta alteração. Impossibilidade de compensação dos valores no caso. Apelação do réu parcialmente provida. (TJSP; Apelação Cível 1002092-27.2024.8.26.0572; Relator (a): Guilherme Santini Teodoro; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Foro de São Joaquim da Barra - 1ª Vara; Data do Julgamento: 22/04/2025; Data de Registro: 22/04/2025).

Diante do exposto, nega-se provimento ao recurso, majorada a honorária de 10% para 15% do valor da causa (R\$ 23.759,37), em razão do trabalho adicional realizado em grau recursal.

MENDES PEREIRA
Relator