



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000437465

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1007926-48.2024.8.26.0010, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelado HANNAN NASCIMENTO KARA ALI.

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. 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, 6 de maio de 2025.

LÉA DUARTE
Relatora
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

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

1007926-48.2024.8.26.0010
Banco Bradesco S/A
Hannan Nascimento Kara Ali
Foro Regional de Ipiranga/1ª Vara Cível

Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. TRANSAÇÕES FRAUDULENTAS VIA APLICATIVO APÓS ROUBO DE CELULAR. FALHA NA SEGURANÇA DO SISTEMA BANCÁRIO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. DANO MORAL CONFIGURADO. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO DESPROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação cível interposta por instituição financeira em face de sentença que julgou parcialmente procedente ação de indenização por danos materiais e morais ajuizada por correntista, vítima de roubo de celular, a partir do qual foram realizadas transações bancárias não autorizadas por meio do aplicativo do banco. A autora alegou que os criminosos acessaram sua conta e efetuaram um empréstimo e diversas transferências via pix, totalizando R\$ 55.599,97, o que gerou encargos financeiros adicionais. Pleiteou o cancelamento das operações, devolução dos valores, exclusão dos encargos e indenização por danos morais.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. Há duas questões em discussão: (i) definir se houve falha na prestação de serviços pela instituição financeira ao permitir, após roubo de celular, a realização de operações bancárias não autorizadas; (ii) determinar se a autora faz jus à indenização por danos morais em razão dos transtornos sofridos.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. Aplica-se ao caso a responsabilidade objetiva das instituições financeiras, nos termos do art. 14 do CDC, conforme a Súmula 297 do STJ, e da Súmula 479 do STJ, que reconhece o dever de reparar danos decorrentes de fortuito interno, inclusive fraudes praticadas por terceiros.

4. É incontroverso que a autora foi vítima de roubo e que, na mesma data, foram realizados empréstimo pessoal e diversas transferências via pix para a mesma beneficiária, sem sua autorização, o que indica evidente falha no sistema de segurança do banco.

5. As operações foram efetuadas em rápida sucessão e envolveram valores elevados, circunstâncias que, por si só, deveriam acionar mecanismos de segurança e verificação por parte da instituição financeira.

6. Os danos morais são devidos, dado o abalo sofrido pela autora diante da exposição de sua vida financeira, das cobranças indevidas e do descaso institucional após o roubo, sendo fixados em R\$ 5.000,00, valor considerado proporcional e pedagógico.

IV. DISPOSITIVO E TESE

7. Sentença mantida. Recurso desprovido.

8. Tese de julgamento:

A instituição financeira responde objetivamente pelos danos causados por transações fraudulentas realizadas via aplicativo após roubo de celular, quando demonstrada a falha no sistema de segurança.

A ocorrência de múltiplas transferências e contratação de empréstimo em curto espaço de tempo, com padrão atípico, impõe

o dever de verificação e bloqueio imediato por parte do banco. Configura-se dano moral a ser indenizado a negativa injustificada de cancelamento de transações fraudulentas comunicadas de forma tempestiva e devidamente comprovadas pela vítima.

Dispositivos relevantes citados: CF/1988, art. 5º, X; CDC, arts. 6º, VIII; 14, §3º, II; CC, art. 389, parágrafo único; CPC/2015, arts. 85, §§ 2º e 11, 370, 374, 487, I; RITJ/SP, art. 252.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula nº 297; STJ, Súmula nº 479; TJSP, Apelação nº 1009934-97.2021.8.26.0011, Rel. Des. Souza Lopes, j. 21.09.2022; TJSP, Apelação nº 1085142-48.2020.8.26.0100, Rel. Des. Alexandre David Malfatti, j. 08.07.2022; TJSP, Apelação nº 1025919-39.2021.8.26.0001, Rel. Des. Hélio Nogueira, j. 20.06.2022.

Os argumentos apresentados pelo recorrente no seu recurso quanto a falha na prestação de seus serviços já foram devidamente analisados e rejeitados pela sentença, que deve ser integralmente ratificada, nos termos do art. 252 do Regimento Interno do TJ/SP, por não haver nenhum fundamento de fato ou de direito novo relevante a ser apreciado:

"HANNAN NASCIMENTO KARA ALI ajuizou ação de indenização por danos materiais e morais contra BANCO BRADESCO S.A. alegando, em suma, ser cliente do réu, e ter, em 28.04.2024, sido vítima de um roubo, em que se viu forçada a entregar o celular, no qual estava instalado o aplicativo do banco réu. Após o fato, entrou em contato com todas as instituições bancárias de que é cliente e cujos aplicativos estavam instalados no aparelho.

Contudo, foi exclusivamente a conta mantida junto ao demandado que se mostrou vulnerável, permitindo que os criminosos transferissem R\$55.599,97, consubstanciados no limite do cheque especial e um empréstimo por eles efetuado, de R\$ 35.000,00. Evidente, portanto, a falha no sistema de segurança do réu, que gerou ainda reflexos e cobranças de R\$19.009,18 entre juros do cheque especial, mora, encargos e parcelas do crédito pessoal não contratado pela autora.

Solicitado o cancelamento das operações fraudulentas, o banco, após o envio de certa documentação comprovando o roubo, negou o pedido. Alegando a responsabilidade objetiva do fornecedor, notadamente quanto ao direito à informação do consumidor e à adequação e segurança na prestação de serviços bancários, além do desvio produtivo do consumidor, requer, nos termos do Código de Defesa do Consumidor e dos artigos 186 e 927 do Código Civil, o cancelamento das operações bancárias fraudulentas e os encargos por elas gerados, em um total de R\$74.609,15, além de danos morais que estima em R\$20.000,00. Com a inicial (fls. 01/15) vieram documentos (fls. 16/51).

Tutela de urgência deferida às fls. 53/54.

Contestação às fls. 62/94 alegando, em síntese, inviabilidade de inversão do ônus da prova e que, se procedente a ação, deve a autora restituir à ré os valores dos empréstimos corrigidos nos mesmos termos que o montante a ser devolvido pela ré, autorizando-se a compensação. Sustenta que as transações foram efetuadas pelo internet banking instalado no celular da autora, que não solicitou o bloqueio ou cancelamento do serviço ou mesmo informou o réu do roubo. Destaca, ainda, que o acesso ao aplicativo do Banco dá-se por login e senha, pelo sigilo dos quais o cliente é responsável inclusive quanto ao indevido ou divulgação inadequada.

Assim, a autora, ao transitar com o celular desbloqueado, permitiu que os fraudadores pudessem acessar o aplicativo, mediante métodos acerca dos quais discorre, o que afasta a responsabilidade do banco, nos termos do artigo 14, §3º, II, do CDC. Sustenta que a responsabilidade por eventos tais quais os experimentados pela autora é da segurança pública, provida pelo Estado. Não há, assim, que se falar em falha na prestação de serviços. Discorre acerca do dever de indenizar por danos

morais, dizendo-o, no caso concreto, inexistente com relação ao banco. Subsidiariamente, requer que eventual condenação seja fixada em valor condizente com a razoabilidade e a relevância dos fatos tratados no caso em julgamento. Pretende, ainda, que a correção monetária e os juros sejam fixados a partir do arbitramento. Juntou documentos (fls. 95/141).

Réplica às fls. 145/155.

É o relatório.

Fundamento e decido.

Passo ao julgamento antecipado da lide porque desnecessária a dilação probatória (art. 355, I, do CPC). Oportuno lembrar que, ao juiz, na qualidade de destinatário das provas, cumpre determinar aquelas necessárias ao julgamento do mérito e indeferir aquelas inúteis ou meramente protelatórias (artigo 370 do CPC), de modo a assegurar a razoável duração do feito (artigo 139 do CPC).

A causa de pedir consubstancia-se em alegada falha de serviço no aplicativo que a requerida fornece a celulares, o que possibilitou aos roubadores que subtraíram o smartphone da autora realizarem empréstimos e transações bancárias. A requerente, pretende, ainda, indenização pelos danos morais causados.

A relação é de consumo, nos termos da Súmula nº 297 do Colendo STJ: "o Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras".

E o artigo 14 daquele diploma legal dispõe que: "O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.", ressaltando-se que a responsabilidade objetiva será afastada se comprovada a inexistência de defeito ou culpa exclusiva da vítima (artigo 14, §3º do CDC).

O mesmo código, em seu artigo 6º, VIII, prevê a possibilidade de inversão do ônus da prova para facilitação da defesa dos direitos do consumidor sempre que: "a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências";

No caso dos autos, incontroverso (artigo 374 do CPC) ter a autora sido vítima de roubo, quando lhe subtraíram o celular em que instalado o aplicativo fornecido pela requerida a seus clientes. Alega a autora, de outra parte, que informou à ré do ocorrido. Não obstante, em 28.04.2024, mesmo dia do roubo, foram realizados um empréstimo de 35.000,00 (documento nº9890567) e 12 PIX, todos tendo por destinatário Pay2free Soluções nos valores de R\$5.000,00 (documento nº 1418473); R\$3.000,00 (documento nº1421191); R\$4.999,99 (documento nº1424016); R\$4.999,98 (documento nº1425145); R\$5.000,00 (documento nº1427500); R\$4.900,00 (documento nº1433548); R\$5.000,00 (documento nº1438275); R\$4.900,00 (documento nº1442377); R\$4.900,00 (documento nº1447010); R\$4.900,00 (documento nº1452263); R\$3.000,00 (documento nº1503289) e R\$5.000,00 (documento nº1505518), em um total de R\$55.599,97. Foram, a partir daí, gerados encargos que, à época da propositura da ação, eram de R\$19.009,18.

Como é sabido, os fornecedores de serviços têm o dever de prestar serviço seguro ao cliente. Assim, a vulnerabilidade do sistema é risco da própria atividade que exerce e da qual aufere lucro, não podendo o prejuízo ser repassado ao consumidor.

Desta forma, havendo compras fraudulentas praticadas por terceiro, mas propiciada por falha em sistema de segurança no aplicativo fornecido pela requerida a seus clientes, que possibilitou o empréstimo pessoal e os diversos envios de PIX para a mesma beneficiária, em valores expressivos e em curto espaço de tempo, deve a demandada ser responsabilizada pela reparação dos danos sofridos pela autora, pois configurada a falha na prestação dos serviços, consistente em fortuito interno.

Confira-se, em situação assemelhada, jurisprudência do C. STJ:

"Ação de restituição de valores c.c. indenização Transações bancárias não reconhecidas pelo correntista Relação de consumo caracterizada Fraude praticada por terceiro através do aplicativo de celular roubado Responsabilidade objetiva Aplicação da teoria do risco Inexigibilidade reconhecida Sentença correta Recurso improvido, com majoração dos honorários advocatícios, nos termos do art. 85, §1º e

§11, CPC.” (Apelação nº1009934-97.2021.8.26.0011, 17ª Câmara de Direito Privado, Rel. Des. Souza Lopes, 21.09.2022).

“AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS MATERIAIS. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DA AUTORA PROVIDA. APELAÇÃO DO BANCO RÉU DESPROVIDA. CONTRATO BANCÁRIO. CONSUMIDOR. FRAUDE. ROUBO DE CELULAR CONTENDO APLICATIVO DO BANCO RÉU. FALHA NO SISTEMA DE SEGURANÇA. INEXISTÊNCIA DE QUALQUER ATO CULPOSO OU DOLOSO PRATICADO PELA CONSUMIDORA. AUSÊNCIA DE FORNECIMENTO DE SENHA. A decisão de primeiro grau declarou a nulidade, acolheu em parte o pedido de reparação dos danos materiais e rejeitou a indenização dos danos morais. Recurso da autora para ampliar extensão da reparação dos danos materiais - conformando-se com a rejeição da indenização extrapatrimonial. Recurso do banco réu para reversão total do julgado de primeiro grau. Consumidora vítima de roubo de celular. Terceiro que logrou, via aplicativo da instituição financeira, fazer indevida movimentação na conta corrente. Empréstimo no valor de R\$. 39.361,00 e utilização de R\$. 26.715,89 pelo criminoso, para pagamento de contas diversas. A questão se localizava na falha de segurança do serviço bancário, ao permitir acesso dos criminosos, via aplicativo, à senha da conta corrente da autora e sua movimentação. Nem se diga que à autora cabia também a comunicação imediata ao banco réu para se evitar uso do aplicativo e acesso à conta corrente. O sistema deveria exigir senha - muitas vezes solicita-se a própria digital do correntista ou seu reconhecimento facial. Faltou segurança ao serviço bancário via aplicativo. Sua fragilidade viabilizou o indevido acesso dos fraudadores, porquanto a autora viu seu celular subtraído sem que tivesse fornecido qualquer dado (senha ou número de conta corrente). Na instrução do processo, constatou-se a inexistência de qualquer ato, culposos ou dolosos, por parte da consumidora. Incidência da Súmula 479 do STJ. Responsabilidade civil do réu configurada. Declarada nulidade do contrato, fazia-se adequada reparação de todos valores descontados na conta corrente para além da "sobra" (valor deixado pelos fraudadores na conta depois de pagamento de contas com o produto do empréstimo) e sua "compensação". A autora depositou em juízo o valor da sobra, mas viu o prosseguimento da cobrança de prestações do empréstimo, o que deverá ser objeto de ressarcimento. Ação parcialmente procedente em maior extensão em segundo grau. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO DA AUTORA PROVIDO. RECURSO DO BANCO RÉU IMPROVIDO.” (Apelação nº 1085142-48.2020.8.26.0100, 12ª Câmara de Direito Privado, Rel. Des. Alexandre David Malfatti, j. 08.07.2022).

“Apelações Cíveis. Ação de desconstituição de transação bancária cumulada com exibição de documento, danos morais e devolução de valores. Sentença de procedência. Inconformismo de ambas as partes. Código de Defesa do Consumidor. Aplicabilidade. Súmula nº 297 do Colendo Superior Tribunal de Justiça. Teoria do risco do negócio. Dever de segurança do serviço. Responsabilidade de natureza objetiva. Precedente do C. Superior Tribunal de Justiça em sede de recurso repetitivo e Súmula nº 479. Operações realizadas em aplicativo da instituição após furto qualificado de celular. Falha no sistema de segurança da ré, que permitiu o acesso indevido à conta-corrente e a movimentação por terceiros. Dano moral. Ocorrência. Violação a direito da personalidade. Artigo 5º, X, da Constituição Federal. "Quantum" indenizatório mantido. Sentença mantida. Recursos não providos.” (Apelação nº 1025919-39.2021.8.26.0001, 23ª Câmara de Direito Privado, Rel. Des. Hélio Nogueira, j. 20.06.2022).

Nesse sentido, a Súmula 479 do Colendo 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.”

Não há qualquer indicativo nos autos de que as operações contestadas foram efetivamente realizadas pela demandante, nem impugnação ao valor por ela discutido (artigo 341, do CPC).

A reforçar a responsabilidade da instituição financeira, anote-se que as transações

realizadas em 28.04.2024, além do empréstimo pessoal, de R\$35.000,00, comportam 12 PIX, efetuados em rápida sucessão, em prol da mesma beneficiária, circunstância suficiente para acionar o sistema de segurança do banco. Deste modo, conclui-se que houve falha na prestação dos serviços, tornando de rigor a declaração de nulidade das seguintes transações efetuadas em 28.04.2024: empréstimo pessoal de R\$35.000,00 e 12 PIX, todos tendo por destinatário Pay2free Soluções nos valores de R\$5.000,00 (documento nº 1418473); R\$3.000,00 (documento nº1421191); R\$4.999,99 (documento nº1424016); R\$4.999,98 (documento nº1425145); R\$5.000,00 (documento nº1427500); R\$4.900,00 (documento nº1433548); R\$5.000,00 (documento nº1438275); R\$4.900,00 (documento nº1442377); R\$4.900,00 (documento nº1447010); R\$4.900,00 (documento nº1452263); R\$3.000,00 (documento nº1503289) e R\$5.000,00 (documento nº1505518), em um total de R\$55.599,97. Nulos, também, os encargos decorrentes daquelas transações.

Dito isso, de rigor a devolução dos valores enviados a título de PIX, acrescidos de correção monetária, desde cada desconto, calculada, pela Tabela Prática do E.TJ/SP até 27.08.2024 e, em razão da alteração decorrente da Lei nº14.905/24, após 28.08.2024, segundo a variação do IPCA (artigo 389, parágrafo único, do Código Civil). Os juros de mora incidirão a partir da citação, sendo de 1% ao mês até 27.08.2024 e, a partir de 28.08.2024, calculados pela taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e Custódia (Selic), deduzido o IPCA. Autoriza-se a compensação com o montante de empréstimo pessoal creditado à autora.

E, conforme entendimento jurisprudencial acima colacionado, situações assemelhadas àquela noticiada nos autos ensejam indenização por danos morais, pois evidente o constrangimento de quem, subitamente, após ter seu telefone subtraído, vê empréstimo pessoal e transações bancárias gerados no aplicativo de banco instalado no smartphone, mediante falha de segurança.

Constitui entendimento consolidado na atualidade a afirmação de que a condenação em danos morais, embora deva atender ao seu duplo fim, deve ressarcir os prejuízos sofridos, mas não pode servir de motivo para enriquecimento sem causa.

A condenação em dano moral não pode ser tal que a pessoa deseje sofrê-lo novamente. Por outro lado, não pode ser ínfimo, devendo desestimular nova conduta por parte de quem cometeu o ilícito.

Uma vez que nenhuma possibilidade há de medir pelo dinheiro um sofrimento puramente moral, Caio Mário da Silva Pereira recomenda que faça um jogo duplo de noções: "a) de um lado, a idéia de punição do infrator, que não pode ofender em vão a esfera jurídica alheia; b) de outro lado, proporcionar à vítima uma compensação pelo dano suportado, pondo-lhe o ofensor nas mãos uma soma que não é o pretium doloris" (Instituições de Direito Civil, 8ª ed., Rio, Forense, 1986, vol. II, nº 176, pág. 235).

A jurisprudência, também, fixa as bases do dano moral:

"Com efeito, 'O dano moral, se não é verdadeiramente, dano suscetível de fixação pecuniária equivalencial, tem-se de reparar eqüitativamente' (Pontes de Miranda, Tratado de Direito Privado, T. 54,5.536, no. 1, p.61). 'O importante é a par do princípio da reparabilidade, admitir o da indenizabilidade, para que, como assinalam os autores, não fique a lesão moral sem recomposição, nem impune aquele que por ela é responsável, fatores, ambos, que seriam de perpetuação de desequilíbrios sócio-jurídicos.'" (R. Limongi França, Reparação do Dano Moral, in RT 631/135).

"A indenização por dano moral é arbitrável mediante estimativa prudencial que leve em conta a necessidade de, com a quantia, satisfazer a dor da vítima e dissuadir, de igual e novo atentado, o autor da ofensa" (RJTJESP 156/94 e RT 706/67).

Assim, levando em conta as particularidades do caso concreto, fixo o valor dos danos morais em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), suficiente para que a instituição financeira requerida procure melhorar seus serviços e para proporcionar à requerente a reparação coerente com os danos sofridos.

Diante do exposto, nos termos do artigo 487, I, do CPC, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE a presente ação para:

(i) DECLARAR a nulidade das seguintes transações efetuadas em 28.04.2024: empréstimo pessoal de R\$35.000,00 e 12 PIX, todos tendo por destinatário Pay2free Soluções nos valores de R\$5.000,00 (documento nº 1418473); R\$3.000,00 (documento nº1421191); R\$4.999,99 (documento nº1424016); R\$4.999,98 (documento nº1425145); R\$5.000,00 (documento nº1427500); R\$4.900,00 (documento nº1433548); R\$5.000,00 (documento nº1438275); R\$4.900,00 (documento nº1442377); R\$4.900,00 (documento nº1447010); R\$4.900,00 (documento nº1452263); R\$3.000,00 (documento nº1503289) e R\$5.000,00 (documento nº1505518), em um total de R\$55.599,97. Nulos, também, os encargos decorrentes daquelas transações.

(ii) CONDENAR o réu à devolução dos valores enviados a título de PIX, acrescidos de correção monetária, desde cada desconto, calculada, pela Tabela Prática do E.TJ/SP até 27.08.2024 e, em razão da alteração decorrente da Lei nº14.905/24, após 28.08.2024, segundo a variação do IPCA (artigo 389, parágrafo único, do Código Civil). Os juros de mora incidirão a partir da citação, sendo de 1% ao mês até 27.08.2024 e, a partir de 28.08.2024, calculados pela taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e Custódia (Selic), deduzido o IPCA. Autoriza-se a compensação com o montante de empréstimo pessoal creditado à autora.

(iii) CONDENAR o réu ao pagamento da quantia de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) pelos danos morais sofridos pela autora. O valor será acrescido de correção monetária, desde a presente data (Súmula 362 do STJ) calculada, em razão da alteração decorrente da Lei nº14.905/24, segundo a variação do IPCA (artigo 389, parágrafo único, do Código Civil). Os juros de mora incidirão a partir da citação, sendo de 1% ao mês até 27.08.2024 e, a partir de 28.08.2024, calculados pela taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e Custódia (Selic), deduzido o IPCA.

(iv) CONFIRMAR a tutela de urgência para determinar ao réu que suspenda/cancele as cobranças relativas às operações contestadas pela autora.

Em razão do princípio da causalidade, arcará o réu com as custas processuais, pagando ao patrono da autora honorários advocatícios que fixo em 20% do valor da condenação (item "ii" do dispositivo), nos moldes do art. 85, §2º, do CPC.

P. R. I. C."

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso.

Mantenho os honorários fixados em primeiro grau.

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