



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

Registro: 2025.0000443898

A C Ó R D ã O

Vistos, relatados e discutidos estes autos do Apelação Cível nº 1016039-46.2023.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelada NATÁLIA APARECIDA GONÇALVES DOS SANTOS, (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da(o) 12ª 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 da Relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Excelentíssimos Desembargadores JACOB VALENTE (Presidente sem voto), CASTRO FIGLIOLIA E MARCO PELEGRINI.

São Paulo, 7 de maio de 2025

(assinatura digital)

SANDRA GALHARDO ESTEVES

Desembargadora – Relatora.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

Voto nº 39.993

Apelação Cível nº 1016039-46.2023.8.26.0003

Comarca de São Paulo – Foro Regional de Jabaquara / 5ª Vara Cível

Juiz(a): Claudia Felix de Lima

Apelante(s): Banco Bradesco S/A

Apelado(a)(s): Natália Aparecida Gonçalves dos Santos

CONTRATO BANCÁRIO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. CONTRATAÇÃO DE EMPRÉSTIMOS E REALIZAÇÃO DE TRANSFERÊNCIAS POR TERCEIRO FRAUDADOR. AUTORA QUE FOI ASSALTADA E TOMOU AS PROVIDÊNCIAS NECESSÁRIAS. MELIANTE QUE UTILIZARAM O APLICATIVO BANCÁRIO INSTALADO NO CELULAR DA AUTORA PARA FIRMAR CONTRATOS E MOVIMENTAR A CONTA DELA SEM SUA AUTORIZAÇÃO. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. DANO MORAL CONFIGURADO. MONTANTE DA REPARAÇÃO FIXADO COM RAZOABILIDADE. REPETIÇÃO DO INDÉBITO DETERMINADA DE FORMA CORRETA.

A questão discutida é a falha de segurança do serviço bancário, ao permitir que criminosos utilizassem a conta da autora, via aplicativo, e efetuassem movimentações não autorizadas. A única conclusão a que se pode chegar diante da negativa de contratação e, da ausência de prova da adesão volitiva da autora ao negócio jurídico, é que houve contratação e movimentações fraudulentas. Inexistente o contrato em relação à autora, o valor descontado de sua conta a título de pagamento dos empréstimos deve ser restituído. O valor da reparação do dano moral fixado pelo Douto Juízo “a quo” (R\$ 5.000,00) foi estabelecido em importância que, dentro de um critério de prudência e razoabilidade, atende aos anseios reparatório e punitivo, ao caráter profilático e pedagógico da medida, à luz da razoabilidade.

APELAÇÃO NÃO PROVIDA.

Vistos,

1. Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença, prolatada às fls. 358/362, que julgou parcialmente procedentes os pedidos formulados na inicial dessa ação anulatória cumulada com indenização por danos materiais e morais que a autora NATÁLIA APARECIDA GONÇALVES DOS SANTOS move em face do réu BANCO BRADESCO S/A.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

A r. sentença dispôs: “JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos elaborados, a fim de declarar a nulidade dos empréstimos indevidamente celebrados em nome da autora, bem como, para condenar o requerido à devolução dos valores indevidamente descontados da conta da autora em razão do empréstimo e por meio das transações, na modalidade simples, devidamente corrigida desde a data de cada desembolso, abatidos do total os valores transferidos para o Nubank e eventualmente já ressarcidos por aquela instituição bancária, bem como ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$5.000,00 (cinco mil reais), corrigido pela tabela prática do Tribunal de Justiça e acrescido de juros de mora a partir do arbitramento. Condeno a parte requerida ao pagamento de custas, despesas processuais e honorários advocatícios, que arbitro em 10% do valor da condenação.”.

O réu apela às fls. 365/377. Alega, em suma, que: (a) é parte ilegítima para figurar no polo passivo da ação, pois a autora foi vítima de terceiro fraudador; (b) a autora confessou que teve seu celular furtado e que o meliante movimentou sua conta bancária através do app instalado no aparelho; (c) não ocorreu falha na prestação de serviço; (d) o fato denomina culpa exclusiva de terceiro, insculpida no artigo 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor; (e) a autora foi omissa quanto a solicitação do bloqueio da conta; (f) isso permitiu que os criminosos agissem tranquilamente, visto estarem com os mais variados documentos e acessos da vítima; (g) não há que se falar em responsabilidade objetiva; (h) eventual manutenção da condenação, o valor do dano deve ser reduzido; e (i) deve o Nubank informar os valores estornados.

A autora ofertou contrarrazões (fls. 451/453).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório do essencial.

2. Decide-se.

O réu é parte legítima para figurar no polo passivo da ação, pois ocorreu falha na prestação de serviço, uma vez que o meliante que assaltou a autora conseguiu acessar os aplicativos de bancos dela.

A autora alega que foi assaltada em 15/02/2023, quando estava dirigindo seu veículo, na rua Tabatinguera, Sé, o assaltante levou seu celular que estava no painel do carro com o aplicativo Waze aberto.

Lavrou Boletim de Ocorrência e solicitou o bloqueio do IMEI



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

12ª Câmara de Direito Privado

do aparelho assim que teve possibilidade, no entanto, o meliante utilizou suas contas via os aplicativos que possuía em seu celular. Efetuou empréstimos junto ao réu e, posteriormente, fez transferências e utilizou o cartão de crédito.

Para comprovar suas alegações a autora acostou aos autos extratos bancários, Boletim de Ocorrência, comprovação das TEDS feitas pelos meliantes. A movimentação bancária constante na conta em questão destoa e muito das movimentações praticadas pela autora, o que demandaria mais atenção do réu, bem como um possível bloqueio da conta ou um contato telefônico para confirmação das transações.

O réu na contestação e na especificação de provas não apresentou a geolocalização de onde os empréstimos foram feitos e não comprovou que foi a própria autora que firmou os contratos e efetuou as transferências via TEDS.

A questão discutida é a falha de segurança do serviço bancário, ao permitir que criminosos utilizassem a conta da autora, via aplicativo, e efetuasse movimentações não autorizadas.

Portanto, a única conclusão a que se pode chegar, diante da negativa de contratação, e da ausência de prova da adesão volitiva da autora ao negócio jurídico, é que houve contratação fraudulenta.

Assim, evidente a falha na prestação de serviço prestada pelo réu.

O banco não pode prescindir de mecanismos transparentes e eficazes à comprovação de que o consumidor efetivamente participou da formação do negócio.

A declaração de inexistência de relação jurídica, à míngua de comprovação da manifestação de vontade da autora para a formação do negócio jurídico, é medida que se impõe.

Inexistente o contrato em relação à autora, o valor descontado de sua conta a título de pagamento dos empréstimos deve ser restituído.

Assim, com fundamento nos arts. 8º e 14 da Lei nº 8.078/90, o réu



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

12ª Câmara de Direito Privado

responde pela reparação dos danos sofridos pela autora em consequência do defeito na prestação do serviço.

Anote-se que a boa-fé se presume, ao passo que a má-fé depende de comprovação.

Não há dúvida de que a falha no serviço prestado pelo réu causou dano moral à autora.

O abalo moral decorrente do defeito na prestação de serviço é evidente. Trata-se de dano *in re ipsa*, sendo despendendo perquirir a respeito da prova do prejuízo moral, que decorre do próprio fato danoso.

O dever de reparar dispensa a demonstração objetiva do abalo psíquico sofrido. Exige-se como prova apenas o fato ensejador do dano, ou seja, a movimentação da conta da autora e a contratação de empréstimos por terceiro fraudador. Em suma, a exigência de prova do dano moral, no caso concreto, se satisfaz com a comprovação do fato que gerou a dor, o sofrimento, sentimentos íntimos que o ensejam. E tais sentimentos são inegáveis, uma vez que a autora, cuja boa-fé é presumida, dispendeu idas e vindas à agência do réu para solução do problema, não sendo possível considerar como sendo meros dissabores os transtornos por ela sofridos.

Nesse sentido:

“Pacificou-se nesta Corte Superior o entendimento segundo o qual o dano moral é *in re ipsa*, ou seja, dispensa a comprovação acerca da real experimentação do prejuízo não patrimonial por parte de quem o alega, bastando, para tanto, que se demonstre a ocorrência do ato ilícito em si (REsp. 299.532/SP e REsp. 786.239/SP).” (REsp nº 1.138.861/RS, Rel. Min. PAULO DE TARSO SANSEVERINO, j. em 26.03.2012).

É cediço que o valor da reparação, no ordenamento jurídico pátrio, não é tarifado, e os critérios de fixação são propostos pela doutrina e jurisprudência. A propósito do tema, manifestou-se o Superior Tribunal de Justiça: "Embora a avaliação dos danos morais para fins indenizatórios seja das tarefas mais difíceis impostas ao magistrado, cumpre-lhe atentar, em cada caso, para as condições da vítima e do ofensor, o grau de dolo ou culpa presente na espécie, bem como os prejuízos morais sofridos pela vítima, tendo em conta a dupla finalidade da condenação, qual seja, a de punir o causador do dano, de forma a desestimulá-lo à prática futura de atos semelhantes, e a de compensar o sofrimento indevidamente imposto, evitando, sempre, que o ressarcimento se transforme numa fonte de



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

12ª Câmara de Direito Privado

enriquecimento injustificado ou que seja inexpressivo ao ponto de não retribuir o mal causado pela ofensa" (AI nº 163.571/MG, Rel. Min. EDUARDO RIBEIRO, j. 9.2.99, DJU nº 35-E, de 23.21.99, p. 71). A condenação ao pagamento de reparação do dano moral deve se atrelar a valor que inspire ao réu a tomada de providências no sentido de que o fato não volte a se repetir, sem que configure enriquecimento sem causa da autora.

Considerando-se os critérios acima elencados, o valor da reparação do dano moral fixado pelo Douto Juízo “a quo” (R\$ 5.000,00) foi estabelecido em importância que, dentro de um critério de prudência e razoabilidade, não deve ser fonte de enriquecimento e tampouco inexpressiva (RT 742/320; RJTJESP 137/187; JTJ-LEX 174/49). Esse valor atende aos anseios reparatório e punitivo, ao caráter profilático e pedagógico da medida, à luz da razoabilidade.

Quanto ao valor a ser restituído, deverá o réu requerer na fase de liquidação que o Nubank informe os valores que acabou estornando referente as transações fraudulentas, já que os empréstimos foram transferidos para a conta da autora junto àquele banco e, após, transferidas para terceiros ou efetuado pagamento de contas.

3. Em face do exposto, nega-se provimento ao recurso do réu, mantendo-se a r. sentença tal como lançada. Em decorrência do disposto no artigo 85, § 11º do CPC, a condenação do réu em honorários advocatícios arbitrada pelo Douto Juízo “a quo” deve ser majorada em mais 5%.

(assinatura digital)

SANDRA GALHARDO ESTEVES

Desembargadora – Relatora.