



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000445813

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002034-51.2024.8.26.0369, da Comarca de Monte Aprazível, em que é apelante/apelado BANCO BRADESCO S/A, é apelado/apelante MARIA APARECIDA AMANCIO CASTRO (ASSISTÊNCIA JUDICIÁRIA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram parcial provimento ao recurso da parte autora e negaram provimento ao recurso da parte ré. V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CARLOS EDUARDO PACHI (Presidente sem voto), MARCOS DE LIMA PORTA E RUI PORTO DIAS.

São Paulo, 8 de maio de 2025.

RICARDO PEREIRA JÚNIOR

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº: 4.225

APELAÇÃO Nº: 1002034-51.2024.8.26.0369

APELANTE/APELADO (A): Maria Aparecida Amancio Castro

APELANTE/APELADO (A): Banco Bradesco S.A.

COMARCA: Monte Aprazível

JUIZ(A): Luis Gonçalves da Cunha Júnior

Preliminar. Atribuição de efeito suspensivo ao recurso. Pedido prejudicado.

Apelação cível. Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com reparação de dano moral e material. Aparelho celular e documentos pessoais furtados. Sentença de parcial procedência. Apelação da parte ré. 1. Transações bancárias impugnadas foram realizadas com aparelho após o furto. Crime demonstrado por boletins de ocorrência. Parte ré que não se desincumbiu de provar que operações foram feitas pela consumidora. Dever de evitar transações por terceiros. Falha de segurança comprovada (art. 14, § 1º, CDC). Culpa exclusiva de terceiros e da consumidora tampouco demonstrada (art. 14, § 3º, inc. II, CDC). Aplicabilidade da Súmula n.º 479 do STJ. Responsabilização da parte ré devida. Apelo da parte autora. 2. Danos morais. Descabimento. Situação que configura mero aborrecimento. Ausência de prejuízo de ordem moral. 3. Honorários sucumbenciais. Sucumbência recíproca que deve ser reconhecida. Sentença parcialmente reformada. Recurso da parte autora parcialmente provido. Recurso da parte ré desprovido.

VISTOS.

Trata-se de recursos de apelação ofertados face à r. sentença de fls. 100/104, que julgou a ação declaratória de inexistência de débito cumulada com reparação de dano moral e material, que Maria Aparecida Amancio

Castro move em face de Banco Bradesco S.A., nos seguintes termos: *“Diante do exposto, nos termos do artigo 487, I, do NCPC, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos formulados, o fazendo para declarar inexigível a obrigação objurgada, estampada nos documentos de p. 23/25 e 32, nos valores de R\$ 154,37 (cento e cinquenta e quatro reais e trinta e sete centavos) e R\$ 494,20 (quatrocentos e noventa e quatro reais e vinte centavos), relativa a contrato de empréstimo pessoal e empréstimo consignado nº 012349312854-4, e condenar a empresa ré a restituir à parte autora os valores indevidamente descontados, atualizados monetariamente a partir de cada desconto e acrescidos de juros a contar da citação, para os descontos promovidos antes desse marco, e a partir de cada desconto para os posteriores, na forma e de acordo com os índices especificados na fundamentação (...) Logrando êxito em parte mínima de seus pedidos (artigo 86, parágrafo único, do NCPC), arcará a parte autora com as custas e despesas do processo, bem como com honorários advocatícios fixados 10% do valor atualizado da causa, nos termos do artigo 85, § 2º, do NCPC”.*

Inconformadas, ambas as partes recorreram.

A parte autora afirma que os empréstimos indevidos realizados em seu nome lhe acarretaram danos morais, ante os prejuízos extrapatrimoniais sofridos, e pontua como devido o valor de R\$ 30.000,00. Sustenta que os honorários advocatícios fixados na sentença merecem reforma, visto que a parte autora decaiu em parte mínima do pedido (fls. 129/134). Recurso isento de preparo, por ser a parte beneficiária da gratuidade judiciária (fls. 35/36).

Por outra banda, a parte ré recorreu a fls. 113/126. Afirma, em síntese, que: (1) trata-se de operações bancárias decorrentes de furto de celular, não restando comprovado se o aparelho estava bloqueado; (2) os empréstimos foram realizados pelo aparelho celular da parte autora, mediante utilização de senha pessoal e validação por mecanismos seguros de autenticação; (3)

não há qualquer nexo de causalidade entre o prejuízo sofrido pela parte autora e a ação da parte ré, visto que foi vítima de furto praticado por terceiros, tratando-se de culpa exclusiva da vítima ou de terceiro; (4) não houve registro de prévia solicitação de bloqueio ou cancelamento do aplicativo; (5) não houve qualquer falha em sua segurança ou prestação de serviços e, portanto, não há danos materiais a indenizar, tampouco valores a restituir. Preparo a fls. 127/128.

Contrarrrazões da parte autora a fls. 140/143. A parte ré deixou de apresentar suas contrarrrazões.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

Autos remetidos a este Núcleo de Justiça em 2º Grau em 03 de abril de 2025 (fls. 148).

É O RELATÓRIO.

Trata-se de ação declaratória de inexistência de débito cumulada com reparação de dano moral e material, na qual a parte autora alega ter sido vítima de furto de seus documentos pessoais e aparelho celular em 24 de janeiro de 2024. Afirma que os terceiros fraudadores utilizaram os seus pertences furtados para contratação de empréstimo pessoal, no valor de R\$ 2.500,00, e empréstimo consignado, no valor de R\$ 21.270,29, junto à instituição financeira ré. Argumenta que após a liberação do crédito em sua conta bancária, houve seguidas transferências, na modalidade PIX, para terceiros desconhecidos. Diz que a parte ré, aparentemente reconhecendo a ocorrência de fraude, baixou as parcelas das operações descritas, porém, as prestações do empréstimo consignado seguem sendo debitada de seu benefício previdenciário. Pugnou pela declaração de inexigibilidade do débito, cessação dos descontos, restituição dos valores descontados de sua conta, indevidamente, bem como indenização pelos danos morais sofridos.

Por seu turno, a parte ré afirma que não houve falha no serviço ou em sua segurança, não havendo qualquer responsabilidade neste sentido, sobretudo por tratar-se de fortuito externo, praticado por terceiro fraudador. Pugnou pela improcedência dos pedidos, não havendo danos materiais ou morais a indenizar.

De proêmio, esclareço que o pedido de concessão de efeito suspensivo formulado nas razões recursais da parte ré encontra-se prejudicado, diante do presente julgamento.

Pois bem.

No mérito, o recurso da instituição ré não merece acolhida. O da parte autora, por sua vez, merece parcial acolhimento.

Compreende-se dos autos que a parte autora teve seu celular furtado em 24 de janeiro de 2024 e, na mesma data, foram contratados empréstimos pela conta da parte autora junto à parte ré, por terceiro fraudador, por meio do celular furtado da parte autora. Para provar suas alegações, a parte autora juntou boletim de ocorrência (fls. 20/22) e cópia de extrato bancário, apontando as transações no dia em que o referido furto ocorreu (fls. 23).

As operações impugnadas são: (i) empréstimo pessoal, no valor de R\$ 2.500,00; (ii) empréstimo consignado, no valor de R\$ 21.270,29, seguidas de transferências bancárias a terceiro fraudador. Conforme verifica-se do extrato bancário juntado a fls. 23/25, todas as operações foram realizadas em um único dia, com valores que destoam do perfil da parte autora, o que por si só, gera indícios suficientes de fraude, passível de bloqueio preventivo pela parte ré, o que não ocorreu.

De proêmio, note-se que, ante as afirmações da parte ré

de que “... *para que houvesse acesso a conta junto ao aplicativo seria necessário a inserção de login e senha pessoal e intransferível da Apelada*” e que “*Houve comunicação com a Apelada que confirmou a transação como segura por meio da Bia Bradesco. Comunicação foi em telefone seguro*”, fls. 117, cabia à parte ré demonstrar que a parte autora manteve o aparelho desbloqueado e realizou pessoalmente as operações (artigo 373, inciso II, Código de Processo Civil). Da mesma forma, deveria demonstrar que as transações impugnadas não decorreram de falhas em sua segurança, ônus do qual não se desincumbiu, concluindo-se que o empréstimo e as transferências foram realizados por terceiros, ante a ausência de entaves da plataforma da parte ré, para obstar tais atividades fraudulentas.

A parte ré tão somente apresentou *prints* de suporta confirmação das transações via *Whatsapp*, que nada comprova, visto que não há qualquer indício de que as mensagens da parte ré eram direcionadas à parte autora, sobretudo pelo fato de as mensagens de fls. 118 serem direcionadas a correntista de nome João.

Pois bem.

A responsabilização por fato do serviço depende da demonstração do defeito, do nexo causal e do dano (artigo 14, “caput”, do Código de Defesa do Consumidor), bem como da ausência de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro (artigo 14, § 3º, Código de Defesa do Consumidor), e da inexistência de força maior e caso fortuito (artigo 393 do Código Civil).

No caso sob análise, o dano consistiu na contratação dos empréstimos e nas transferências de valores, provados pelos documentos juntados a fls. 23.

O defeito do serviço ficou caracterizado pela realização

do empréstimo e das transferências por terceiros com o celular furtado da consumidora. A parte ré falhou ao não dispor de mecanismo de segurança esperável contra esse tipo de risco.

Quanto ao fato de terceiro e à conduta do consumidor, não ocasionaram *exclusivamente* o dano e, portanto, não justificam o afastamento da responsabilização, como prevê o artigo 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor.

Tampouco cabe excluir a responsabilidade por caso fortuito, ou seja, evento inevitável que implica necessariamente o dano. Isso porque a doutrina e a jurisprudência entendem que apenas o fortuito *externo*, não relacionado à atividade do fornecedor, afasta a responsabilidade. No caso sob análise, a contratação dos empréstimos e as transferências decorreram de risco inerente à atividade da ré e, portanto, constitui fortuito *interno*, que não afasta a responsabilidade.

E, em que pese a parte ré tenha efetivado a baixa das respectivas prestações na conta bancária da autora (fls. 24/25), as parcelas do empréstimo consignado seguem sendo debitadas do benefício previdenciário da parte.

E assim sendo, resta plenamente caracterizada a responsabilidade objetiva da parte ré por fato do serviço, nos termos da legislação consumerista. Nesse contexto, não caberia cogitar a exclusão da responsabilidade por fato exclusivo do consumidor ou de terceiros, na medida em que a parte ré não demonstrou ter agido com o rigor e diligência necessários para evitar a ação de fraudadores.

Esse o raciocínio, que fundamentou a responsabilização

objetiva de instituições bancárias pelo Superior Tribunal de Justiça, em situações muito semelhantes à presente, também é aplicável à ré:

“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias” (tema 466 e súmula 479).

O fato de o boletim de ocorrência ter sido efetuado no dia seguinte à prática do furto pelo terceiro fraudador não basta para afastar a responsabilidade da ré. A autora teve seu aparelho celular furtado em 24 de janeiro de 2024 e dirigiu-se à autoridade policial em 25 de janeiro de 2024.

Assim já entendeu este E. Tribunal:

APELAÇÃO CÍVEL. Ação indenizatória. Sentença de procedência. Irresignação do réu. PRELIMINAR. Cerceamento de defesa em razão do julgamento antecipado da lide. Inocorrência. Juiz que é o destinatário da prova e pode indeferir as que reputar desnecessárias para o deslinde da controvérsia (art. 355, I, CPC). Suficiência dos documentos juntados nos autos. Preliminar rejeitada. MÉRITO. Roubo de celular seguido de transações bancárias não reconhecidas. Boletim de ocorrência e contestação administrativa realizados logo após a ocorrência dos fatos. Relação de consumo. Responsabilidade objetiva da instituição bancária (Súmula 479/STJ). Ausência de provas da autoria das operações. Fraude constatada. Falha na prestação de serviços bancários. Indenização por danos materiais que era mesmo de rigor. Danos morais incorrentes. Ausência de lesão a direito de personalidade ou à honra do consumidor. Inexistência de negativação, protesto ou cobrança vexatória. Sentença reformada nesta parte. Recurso parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1027634-48.2023.8.26.0001; Relator (a): Pedro Paulo Maillet Preuss; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional I - Santana - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 10/10/2024; Data de Registro: 10/10/2024)

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO IMPROVIDA. CONTRATO BANCÁRIO. CONSUMIDOR. FRAUDE. ROUBO DE CELULAR. FALHA NO SISTEMA DE SEGURANÇA. INEXISTÊNCIA DE ATO CULPOSO OU DOLOSO PRATICADO PELO CONSUMIDOR. AUSÊNCIA DE FORNECIMENTO DE SENHA. DANOS MATERIAIS RECONHECIDOS. Ação de indenização. Sentença de parcial procedência. Recurso da instituição financeira ré. Primeiro, reconhece-se a responsabilidade da ré no evento danoso. Consumidora vítima de roubo de celular. Terceiro que logrou, via aplicativo, fazer indevidas transações. A fragilidade do serviço de aplicativo e a falta de segurança viabilizaram o indevido acesso dos criminosos e a realização de operações fraudulentas, porquanto a autora viu seu celular subtraído sem que tivesse fornecido qualquer dado (senha). Sujeição das instituições financeiras e de pagamentos aos riscos das operações fornecidas, inclusive no campo das fraudes originadas em seus mecanismos internos. Ademais, a transferência via PIX trouxe para as instituições financeiras obrigações ainda maiores e mais relevantes, no campo da segurança. Sujeição dos bancos aos riscos das operações, inclusive no campo das fraudes originadas em seus mecanismos internos. Violação do regulamento do PIX (art. 39, 88 e 89). Fortuito interno. Incidência do art. 14 do CDC com aplicação da Súmula 479 do STJ. Responsabilidade civil da ré configurada. E segundo, mantém-se a devolução das quantias descontadas. Reconhecida a falha e responsabilidade do banco réu, devido o retorno das partes à situação anterior. Daí a razão para a autora ver restituído o valor subtraído (R\$ 13.250,00). Ação julgada parcialmente procedente. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO IMPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1001455-07.2022.8.26.0650; Relator (a): Alexandre David Malfatti; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro de Valinhos - 1ª Vara; Data do Julgamento: 01/10/2024; Data de Registro: 01/10/2024)

Assim, entendo que acertado o entendimento do d. Juiz sentenciante.

No que concerne aos danos morais, o apelo da parte

autora não merece guarida. O dano moral revela-se na repercussão de índole não patrimonial da conduta ofensiva. Em outras palavras, traduz em consequências que afetem contexto social, familiar, econômico, comunitário da vítima.

A responsabilidade civil está alicerçada no princípio de que ninguém pode prejudicar o interesse ou o direito de outra pessoa sem ser responsabilizado. O dever de indenizar decorre do preceito contido no art. 5º, X, da Constituição Federal, que determina serem invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, garantindo o direito à indenização por dano material ou moral decorrente de sua violação.

Conforme definição de Maria Helena Diniz:

“O dano moral vem a ser a lesão de interesses não patrimoniais de pessoa natural ou jurídica (CC, art. 52; Súmula 227 do STJ), provocada pelo fato lesivo. Qualquer lesão que alguém sofra no objeto de seu direito repercutirá, necessariamente, em seu interesse; por isso, quando se distingue o dano patrimonial do moral, o critério de distinção não poderá ater-se à natureza ou índole do direito subjetivo atingido, mas ao interesse, que é pressuposto desse direito, ou ao efeito da lesão jurídica, isto é, ao caráter de sua repercussão sobre o lesado, pois somente desse modo se poderia falar em dano moral, oriundo de uma ofensa a um bem material, ou em dano patrimonial indireto, que decorre de evento que lesa direito da personalidade ou extrapatrimonial, como, p.ex., direito à vida, à saúde, provocando também um prejuízo patrimonial, como incapacidade para o trabalho, despesas com tratamento” (Curso de Direito Civil Brasileiro – vol. 7: Responsabilidade civil. 28. ed. São Paulo: Saraiva, 2014, páginas 108-110).

Em verdade, nem toda situação de sofrimento, tristeza, transtorno ou aborrecimento justificará reparação, mas apenas aquelas situações suficientemente graves para comprometer a dignidade humana em seus diversos aspectos.

O dano moral é aquele que afeta a reputação, o crédito, o bom nome profissional e o conceito social da pessoa, resultando em dor profunda e grande tristeza. Portanto, considera-se dano moral indenizável a dor subjetiva e interna que, escapando à normalidade do cotidiano do indivíduo médio, cause uma ruptura em seu equilíbrio emocional, interferindo significativamente em seu bem-estar.

Entretanto, no presente caso, não há dano moral indenizável. Isso porque, embora inegavelmente desfavorável o evento sofrido pela parte autora, não restou evidenciado nos autos de que os descontos lhe acarretaram abalo moral suficiente para ensejar a indenização pleiteada.

Frise-se ainda que não foi comprovado nos autos a existência de negatização de seu nome, cobrança vexatória ou excessiva.

Nesse sentido, os fatos relatados no caso em tela não são capazes de afetar profundamente a ordem psíquica e moral da parte autora, tratando-se, em verdade, de mero aborrecimento, não sendo cabível indenização moral.

Por fim, reconheço que a distribuição do ônus de sucumbência fixada na sentença merece reforma. Trata-se de sucumbência recíproca, eis que a parte autora decaiu apenas em parte do pedido. Conforme entendimento do C. Superior Tribunal de Justiça:

AGRAVO INTERNO. AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. COMPRA E VENDA DE IMÓVEL. ATRASO NA ENTREGA. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS AFASTADA. LUCROS CESSANTES MANTIDOS. SUCUMBÊNCIA RECÍPROCA. OCORRÊNCIA. RECURSO PROVIDO. 1. Conforme a jurisprudência do STJ, "Havendo pedido de indenização por danos morais e por danos materiais, o acolhimento de um deles, com a rejeição do outro, configura sucumbência recíproca. Precedentes" (REsp 951.521/MA, Rel. Ministro ALDIR PASSARINHO JUNIOR,

QUARTA TURMA, DJe 11/5/2011). 2. Agravo interno provido. (STJ - AgInt no Resp: 1801815 SE 2019/0062342-2, Relator: Ministra MARIA ISABEL GALLOTTI, Data de Julgamento: 20/04/2020, T4 - QUARTA TURMA, Data de Publicação: DJe 24/04/2020)

Desta forma, tratando-se de sucumbência recíproca e havendo cumulação de pedidos, as verbas sucumbenciais devem ser fixadas de forma proporcional, levando-se em conta a sucumbência de cada uma das partes para cada pedido formulado.

Neste sentido, impõe-se a reforma da sentença para condenar às partes ao pagamento das custas e despesas processuais, na proporção de 50% para cada, bem como ao pagamento dos honorários advocatícios da parte contrária, que serão fixados da seguinte forma: (i) a parte autora deverá suportar o pagamento de honorários advocatícios no percentual fixado em 10% sobre o montante da indenização por danos morais pretendida (R\$ 30.000,00), observada a gratuidade; e (ii) a parte ré, sucumbentes em razão dos valores descontados indevidamente decorrentes da contratação dos empréstimos pessoal e consignado, declarado nulos, deverá arcar com o pagamento de honorários advocatícios fixados em R\$ 2.000,00, nos termos do artigo 85, §8 do Código de Processo Civil.

A oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais ou com efeitos infringentes dará ensejo à imposição da multa prevista pelo artigo 1.026, § 2º, do Código de Processo Civil.

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).

Ante o exposto, **DÁ-SE PARCIAL PROVIMENTO**



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

ao recurso da parte autora, reformando-se parcialmente a sentença recorrida, e **NEGA-SE PROVIMENTO** ao recurso da parte ré.

RICARDO PEREIRA JUNIOR

RELATOR