



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000446774

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001616-50.2024.8.26.0390, da Comarca de Nova Granada, em que é apelante/apelado BANCO BRADESCO S/A, é apelado/apelante EDSON DA SILVA COSTA (JUSTIÇA GRATUITA).

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 do réu e negaram provimento ao do autor. 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), RUI PORTO DIAS E RICARDO PEREIRA JÚNIOR.

São Paulo, 8 de maio de 2025.

MARCOS DE LIMA PORTA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação: 1001616-50.2024.8.26.0390

Apelantes/Apelados: Edson da Silva Costa, Banco Bradesco S.A.

Comarca: Nova Granada

Voto n. 10.509

Apelação. Ação Declaratória C.C. Reparação de Danos Morais. Contratos de crédito bancário. “Golpe da falsa central”. Autor induzido a contratar empréstimo. Devolução em conta de terceiro a título de cancelamento. Sentença parcialmente procedente para declarar inexigível a cobrança bem como condenar o réu à restituição do indébito de forma simples. Irresignação de ambas as partes. Falha na prestação de serviço. Banco que não se desincumbiu de comprovar a validade da contratação quanto ao ato volitivo do autor. Autor que devolveu valores e lavrou boletim de ocorrência demonstrando o desinteresse na contratação. Necessidade de reconhecimento de culpa concorrente. Dano moral não configurado. Ausência de evidência de abalo maior que

ultrapasse o mero dissabor. Sentença reformada em parte. Recurso do réu parcialmente provido e recurso do autor improvido.

Trata-se de ação declaratória de inexigibilidade de débito, com pedido de tutela de urgência c.c indenização por danos morais ajuizada por Edson da Silva Costa em face do Banco Bradesco S.A. alegando, em sínteses, que recebeu ligação de pessoa identificando-se como preposto do réu informando sobre transações suspeitas em sua conta corrente. Confiante tratar-se de empregado do Banco e receoso sobre suposto empréstimo realizado em sua conta, passou informações requisitadas ao interlocutor. Em razão disso, posteriormente, tomou ciência de que realizaram empréstimo pessoal na sua conta no valor de R\$ 7.153,71, parcelados em 48 vezes de R\$ 360,00, valor esse transferido para uma conta de titularidade de pessoa estranha. Constatada a violação, realizou contato com o banco, contestou a transação e lavrou o Boletim de Ocorrência (fls. 31/33). O autor pleiteou junto ao Banco o cancelamento do contrato de empréstimo nº 504650887 e consequente inexigibilidade do pagamento das prestações. Porém, o Banco depositou na conta do autor a quantia de R\$ 7.153,71, condicionando a ele a

responsabilidade pela quitação do empréstimo e ao pagamento de juros na operação. Postula a tutela de urgência para determinar a suspensão do contrato fraudulento, a inexigibilidade de pagamento das parcelas e que a Instituição bancária se abstenha de promover as cobranças que diz indevidas e negativar seu nome nos órgãos de proteção de crédito, sob pena de multa diária e, ao final, requer a condenação do réu ao pagamento de indenização por danos materiais e morais. O autor consignou a quantia estornada pelo banco através do depósito judicial de fls. 41/42.

Sobreveio a r. sentença de fls. 281/285, que julgou o pedido parcialmente procedente para: i) declarar inexigível a cobrança de quaisquer valores advindos do contrato de empréstimo impugnado nos autos de nº 504650887; ii) condenar o réu à restituição do indébito de forma simples, corrigido monetariamente desde a data do desembolso, e acrescido de juros legais, a partir da citação até a datado efetivo pagamento, de acordo com os seguintes parâmetros: i. Até 29.08.2024, a incidência de correção monetária observará a Tabela Prática do TJSP, e os juros de mora serão de 1% ao mês; ii. a partir de 30.08.2024, por força da entrada em vigor da Lei nº 14.905/24, a correção monetária observará o IPCA e os juros de mora observarão a taxa legal (diferença entre a Taxa SELIC e o

IPCA), calculada mensalmente pelo Banco Central, conforme Resolução CMN n. 5.171/2024; iii) diante da sucumbência recíproca, condenar cada uma das partes ao pagamento de 50% das custas e despesas processuais, bem como dos honorários sucumbenciais, os quais foram arbitrados em 10% sobre o valor da causa, observada a gratuidade da parte autora.

Apela o banco réu às fls. 288/301 alegando regularidade da contratação, cobrança em exercício regular de direito, inexistência de falha na prestação do serviço, culpa exclusiva do autor, fato de terceiro, ocorrência de culpa concorrente.

Apela o autor às fls. 307/311 pugnando pela condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais.

Contrarrazões de apelação do autor às fls. 316/322.

Contrarrazões de apelação do réu às fls. 326/332.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

Esse é o relatório.

Conheço dos recursos, pois presentes os requisitos legais.

O recurso do réu merece parcial provimento. A irresignação do autor não comporta acolhida.

De início, saliento que se aplica ao presente caso o Código de Defesa do Consumidor, consoante entendimento consolidado na Súmula n.º 297 do Colendo Superior Tribunal de Justiça, que possui o seguinte enunciado:

O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras.

Cinge a controvérsia acerca da validade do contrato de empréstimo nº 504650887.

Diante da impugnação da parte autora quanto à autenticidade da contratação, cabia ao banco o ônus de comprovar sua validade.

Por conseguinte, procedeu o requerido à juntada do registro digital da contratação (fls. 249/273).

Pois bem.

Em que pese a alegação do banco apelante, as informações contidas na documentação juntada não têm o condão de demonstrar o ato volitivo da parte autora acerca da contratação.

Diante da suspeita de fraude, pela

qual o autor foi induzido a contratar empréstimo que não desejava, a apresentação da referida documentação não supre a lacuna acerca do ato volitivo do autor acerca da contratação.

Já é conhecido o golpe pelo qual estelionatários entram em contato com suas vítimas e, aproveitando de sua vulnerabilidade e desconhecimento de mecanismos de contratação digital, induzem a vítima a assinar contrato de empréstimo e, em seguida, a título de cancelamento do contrato não desejado, fornecem dados bancários falsos para depósito e conclusão do golpe.

Tudo indica que este é o caso. Há demonstração que o autor foi orientado ao depósito do valor referente ao contrato indesejado e, assim, de boa-fé, depositou o numerário com a finalidade de cancelamento.

Ademais, a postura do autor demonstra que ele não tinha interesse na realização do empréstimo. Tanto a lavratura do boletim de ocorrência como o depósito do numerário em conta vinculada ao processo fortalecem a narrativa de que o contrato se deu de forma contrária ao desejado pelo autor.

Em fraudes desse jaez o contrato

resultante é inválido uma vez que comprometida a real manifestação de vontade da vítima. Não há que se falar em *pacta sunt servanda* quando na raiz do negócio jurídico já se encontra vício de vontade do contratante.

O réu ofertou serviços e mecanismos de contratação rápida digital. A fraude foi possibilitada em razão do oferecimento desse serviço a consumidor vulnerabilizado. Em que pese o direito de contratar entre as partes, o banco deve se responsabilizar pelos riscos do negócio que oferece e, no caso de eventuais fraudes contendo tal vício de vontade.

Não se ouvida o avanço na tecnologia e conseqüentemente a contratação pela via digital, no entanto, a documentação apresentada não comporta elementos a demonstrar validade do contrato.

Frise-se por oportuno que, embora os avanços tecnológicos tenham possibilitado novas formas de contratação e aquisição de produtos e serviços em diversas esferas, garantindo, inclusive, celeridade nas transações, é importante que não se perca nesse caminho o princípio basilar nas relações de consumo, qual seja, a boa-fé objetiva, que tem como consectários o dever da transparência, da informação e da segurança para com os consumidores. Ademais, convém destacar a vulnerabilidade da parte requerente enquanto

consumidora.

Isto posto, o requerido não se desincumbiu de comprovar a validade da contratação.

O requerido enquadra-se na definição legal de fornecedor, consoante o disposto no art. 3º, *caput*, do Código de Defesa do Consumidor, uma vez que se organiza empresarialmente para oferta do serviço financeiro no mercado de consumo.

A responsabilidade da instituição financeira, como prestadores de serviços, é objetiva e só elidida nas hipóteses de caso fortuito ou força maior e culpa exclusiva da vítima ou de terceiros (art. 14, *caput* e §3º do Código de Defesa do Consumidor). Tal entendimento decorre da teoria do risco do negócio, a qual afirma, segundo Carlos Roberto Gonçalves:

(...) funda-se no pressuposto de que o banco, ao exercer sua atividade com fins de lucro, assume o risco dos danos que vier a causar. A responsabilidade deve recair sobre aquele que auferir os cômodos (lucros) da atividade, segundo o basilar princípio da teoria objetiva: *Ubi emolumentum, ibi onus*. (GONÇALVES, Carlos Roberto. Responsabilidade Civil. 8ª Edição, 2003, p. 339).

Conforme denoto na teoria do risco do negócio, todo aquele que se disponha a exercer alguma atividade no campo do fornecimento de bens e serviços tem o dever de responder pelos fatos e vícios resultantes do empreendimento, independentemente de culpa. A responsabilidade decorre do simples fato de

dispor-se alguém a realizar atividade de produzir, distribuir e comercializar produtos ou executar determinados serviços.

Neste diapasão, forçoso reconhecer que o banco não se desincumbiu de comprovar a validade do contrato impugnado, nascendo o direito de a parte lesada ser ressarcida pelos prejuízos.

Verifico o fortuito interno da instituição financeira, sob a qual recai a responsabilidade objetiva de indenização pelo dano causado. Aliás, essa é a inteligência da Súmula 479 do STJ, que tem o seguinte enunciado:

As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias. (SÚMULA 479, SEGUNDA SEÇÃO, julgado em 27/06/2012, DJe 01/08/2012).

De outro lado, é certo que a parte autora foi descuidada ao aceitar as orientações dos terceiros fraudadores.

Certamente a falta de cuidado da parte autora contribuiu para concretização da fraude uma vez que deixou de procurar por canais oficiais para confirmação da legitimidade da informação que lhe era passada via telefone.

Apesar da aparência de legitimidade conferida pelo acesso dos criminosos a informações

privilegiadas, é notória a pluralidade de golpes realizados diariamente.

Assim, diante das peculiaridades do caso em concreto, imperativo o reconhecimento da concorrência de culpa do consumidor pelos prejuízos suportados, com a repartição do prejuízo pela metade para cada parte.

Nesse sentido:

Ação indenizatória por danos materiais e morais – Golpe do motoboy – Ação julgada improcedente. Preliminar de não conhecimento do recurso – Descabimento – Presença dos requisitos do art. 1.010 do CPC – Preliminar repelida. Ação indenizatória por danos materiais e morais – Golpe do motoboy – Compras com cartão de crédito por fraudador com entrega do cartão e senha passada pela autora – Aplicação da legislação consumerista (súmula 297 do STJ) – Responsabilidade objetiva do réu – Súmula 479 do STJ – Aplicação da teoria do risco do empreendimento – Matéria pacificada no julgamento do REsp 1.199.782/PR, com base no art. 543-C, do CPC/73 – Incontroversa a utilização do cartão da autora para compras pelo fraudador – Compras realizadas fora do perfil de consumo da requerente - Culpa concorrente da instituição financeira e da autora evidenciada – Reconhecimento de inexigibilidade da metade do débito impugnado pela autora, permanecendo responsável pela quitação da outra metade – Inteligência do art. 945 do Código Civil - Danos morais – Não ocorrência – Autora contribuiu para a consumação do ato ilícito – Ação julgada parcialmente procedente – Recurso provido em parte. (TJSP; Apelação Cível 1005317-82.2021.8.26.0597; Relator Desembargador (a): Francisco Giaquinto; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de Sertãozinho - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/08/2022; Data de Registro: 31/08/2022)

RESPONSABILIDADE CIVIL – Transações bancárias realizadas com o uso de dados pessoais e sigilosos franqueados pelo autor à pessoa desconhecida, que se fez passar por funcionário do banco réu, orientando-o a entregar os cartões magnéticos a outro suposto funcionário, bem como sua

senha pessoal e "token" – Fraude conhecida como "golpe do motoboy" - Desídia do correntista na guarda de seus dados verificada – Concomitância da falha na prestação de serviços da instituição bancária, ao não evitar o resultado danoso e impedir transações bancárias atípicas – Culpa concorrente – Responsabilidade do demandado pela restituição, em igual proporção, do prejuízo material sofrido pelo demandante – Art. 945 do Código Civil - Dano moral, todavia, não configurado – Inexistência de vulneração de direitos da personalidade do autor - Falta de acautelamento do demandante que também favoreceu para a ocorrência da fraude. SUCUMBÊNCIA – Ação procedente em parte -Reciprocidade – Custas e despesas processuais – Condenação das partes, de forma recíproca e proporcional (70% para o autor e 30% para o réu), ao seu pagamento - Honorários advocatícios – Condenação do autor ao pagamento da referida verba, fixada sobre o proveito econômico pretendido, mas não obtido (relativo à pretensão indenizatória dos danos morais e à metade do valor dos danos materiais) - Condenação do demandado ao pagamento da referida verba, fixada sobre o proveito econômico efetivamente obtido pelo demandante. SENTENÇA PARCIALMENTE REFORMADA – APELO DO RÉU PROVIDO EM PARTE E RECURSO DO AUTOR NÃO PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1009547-74.2019.8.26.0004; Relator Desembargador (a): Heraldo de Oliveira; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional IV - Lapa - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 10/09/2022; Data de Registro: 10/09/2022)

No que concerne aos danos morais, razão não assiste ao autor apelante, devendo a sentença ser mantida neste ponto.

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 e 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 que tenha acarretado abalo moral suficiente para ensejar a indenização pleiteada.

Também merece destaque a lição sempre pertinente de Sérgio Cavalieri Filho, segundo o qual:

"(...) mero inadimplemento contratual, mora ou prejuízo econômico não configuram, por si sós, dano moral, porque não agredem a dignidade humana. Os aborrecimentos dele decorrentes ficam subsumidos pelo dano material, salvo se os efeitos do inadimplemento contratual, por sua natureza ou gravidade, exorbitarem o aborrecimento normalmente decorrente de uma perda patrimonial e também repercutirem na esfera da dignidade da vítima, quando, então, configurarão o dano moral (...)" (Programa de Responsabilidade Civil, São Paulo: Ed. Atlas, 2007, p. 80/81).

À luz dessas ponderações, embora reste claro que a parte autora experimentou aborrecimento, não se vislumbra na conjuntura descrita potencial para gerar sofrimento, angústia ou abalo

psicológico contundentes o suficiente para amparar a pretensão indenizatória.

Não há sequer indícios, destarte, de que os fatos vivenciados tenham implicado em mácula à dignidade, imagem ou honra da parte demandante, quer em sua perspectiva objetiva, quer em sua perspectiva subjetiva, destacando que não houve negativação.

Nesse sentido, o E. Tribunal de Justiça de São Paulo já decidiu recentemente:

Apelação. Ação declaratória de inexistência de débito c/c indenização por dano moral e material. Sentença de parcial procedência, que declarou a inexistência do empréstimo consignado, condenou a parte ré à restituição de valores de forma simples e ao pagamento de danos morais de R\$ 5.000,00. Inconformismo de ambas as partes. Recurso da parte ré afirmando a regularidade da contratação e a ausência do dever de indenizar. Inconformismo parcialmente justificado. Preliminar. Inexistência de ofensa ao princípio da dialeticidade, na medida em que houve a impugnação específica dos fundamentos da sentença. Parte autora que tem direito à concessão do benefício da justiça gratuita, diante da prova de sua hipossuficiência econômica. Mérito. Contrato de empréstimo consignado, cuja origem a parte autora afirma desconhecer. Relação de consumo. Inversão do ônus da prova. Responsabilidade objetiva da instituição financeira por danos causados ao consumidor em razão de fraude praticada por terceiros (Súmula 479 do C. STJ). Precedente do C. STJ em julgamento representativo de controvérsia (REsp 1199782/PR). Falha na prestação do serviço bancário, sob o prisma da segurança das operações de crédito. Ônus da prova do banco réu de comprovação da autenticidade do documento (art. 429, II, do CPC e Tema 1061 do STJ). Contrato eletrônico que não apresenta geolocalização. Banco réu que não trouxe aos autos elementos a fim de demonstrar que os dados de IP estivessem associados a aparelhos utilizados pela parte autora. Prejudicada a assinatura digital trazida aos autos, Alegações recursais demasiadamente genéricas. Parte ré que não se desincumbiu de seu ônus probatório de comprovar a regularidade da contratação (art. 373, inc. II do CPC e art. 6º VIII

do CDC). Danos morais não configurados. Situação que não configura dano in re ipsa. Ausência de ofensa aos direitos da personalidade da parte ou abalo de crédito. Disponibilização de quantia expressiva na conta da parte autora em relação aos valores ínfimos dos descontos mensais que descaracteriza a privação de verba alimentar. Precedentes desta C. Câmara. Apelo da parte autora pugnando pela majoração do valor atribuído a título de danos morais, restituição dos valores em dobro, alteração do termo inicial de incidência dos juros moratórios e sustentando que o valor depositado na conta da parte autora não deve ser devolvido. Inconformismo parcialmente justificado. Danos morais não caracterizados, como destacado alhures, não havendo que se falar em majoração. Inexigibilidade do contrato. Restituição das parcelas cobradas devida, de forma simples, tendo em vista a ausência de ofensa à boa-fé objetiva. Instrumento contratual que contava com assinatura e depósito de valores na conta da autora pela ré a demonstrar a boa-fé na relação contratual. Repetição, de forma simples, dos valores pagos a maior, acrescidos de juros moratórios a partir da data de cada desembolso. Levantamento dos valores depositados na conta da parte autora que é decorrência da rescisão contratual e do retorno das partes ao "status quo ante", a fim de evitar enriquecimento ilícito. Não configuração de "amostra grátis". Sentença parcialmente reformada, para afastar a condenação da parte ré ao pagamento de indenização por danos morais, alterar o termo inicial da incidência de juros de mora em relação aos valores a serem restituídos pelo banco para desde o desembolso, e modificar os ônus sucumbenciais. Recurso da parte ré e da parte autora parcialmente providos. (TJSP; Apelação Cível 1003139-58.2024.8.26.0597; Relator Desembargador (a): Claudia Carneiro Calbucci Renaux; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro de Sertãozinho - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 09/12/2024; Data de Registro: 09/12/2024)

Nestes moldes, dou parcial provimento ao recurso do banco réu e nego provimento ao recurso do autor.

Com relação ao recurso do banco réu, sem majoração de honorários na fase recursal, nos termos do tema 1059 do Colendo Superior Tribunal de Justiça:

A majoração dos honorários de sucumbência prevista no art. 85, § 11, do CPC pressupõe que o recurso tenha sido integralmente desprovido ou não conhecido pelo tribunal, monocraticamente ou pelo órgão colegiado competente. Não se aplica o art. 85, § 11, do CPC em caso de provimento total ou parcial do recurso, ainda que mínima a alteração do resultado do julgamento ou limitada a consectários da condenação.

Com relação ao recurso do autor, considerando o desprovimento do recurso, é o caso de fixar honorários de sucumbência em favor do banco recorrido, parte vencedora. Tendo isso em vista e com base em juízo de equidade, razoável e proporcional a fixação do valor de R\$900,00 a este título, com fundamento no art. 85, §8º, do Código de Processo Civil, observada a gratuidade processual.

Para fins de acesso aos Egrégios Tribunais Superiores, fica reconhecido o prequestionamento de toda a matéria aduzida, sendo desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais (EDROMS 18205/SP-STJ, Min. Félix Fischer, DJ 08.05.2006, p. 24).

Atentem as partes e desde já se considerem advertidas de que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes lhes sujeitará à imposição da multa prevista pelo artigo 1.026, §2º, do Código de Processo Civil.

MARCOS DE LIMA PORTA

Relator