



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000176271

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001328-38.2025.8.26.0400, da Comarca de Olímpia, em que é apelante/apelado BANCO BRADESCO S/A, é apelado/apelante JAIME PEREIRA DE SOUZA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 24ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **DERAM PARCIAL PROVIMENTO ao recurso da autora e NEGARAM PROVIMENTO ao recurso do requerido, V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores SALLES VIEIRA (Presidente sem voto), PLINIO NOVAES DE ANDRADE JÚNIOR E JONIZE SACCHI DE OLIVEIRA.

São Paulo, 5 de março de 2026.

CLAUDIA CARNEIRO CALBUCCI RENAUX

Relatora

Assinatura Eletrônica



Voto nº 9149

Apelação nº 1001328-38.2025.8.26.0400

Comarca: Olímpia

Apte/Apdo: Bradesco S/A

Apte/Apdo: Jaime Pereira de Souza

Juiz(a) Dr(a). Gabrielle Gasparelli Cavalcante

EMENTA: DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. CONTRATOS BANCÁRIOS. RECURSO DO RÉU DESPROVIDO. RECURSO ADESIVO DO AUTOR PARCIALMENTE PROVIDO.

I. Caso em Exame

1. Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização por danos materiais e morais, em que a parte autora alega ter sido vítima de golpe, resultando em empréstimos e pagamentos indevidos. Requer a declaração de inexistência dos débitos, a restituição em dobro dos valores e indenização por danos morais.

A sentença julgou parcialmente procedente a ação, declarando a inexigibilidade dos contratos, condenando o banco réu ao ressarcimento de valores e ao pagamento de indenização por danos morais no importe de R\$ 8.000,00.

Recurso da parte ré defendendo a regularidade da contratação e a ausência do dever de indenizar.

Recurso adesivo da parte autora sustentando a restituição em dobro dos valores e majoração dos danos morais.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em verificar (i) a legitimidade passiva do banco réu; (ii) a presença dos requisitos legais para manutenção da tutela; (iii) a responsabilidade do banco por fraudes praticadas por terceiros; (iv) o dever de restituição em dobro de valores e (v) a caracterização/majoração dos danos morais.

III. Razões de Decidir

3. As partes mantinham relação de consumo, aplicando-se o Código de Defesa do Consumidor (CDC).

4. A realização de empréstimos, saques e transferências de valores elevados, em um curto lapso temporal, que destoam do padrão da parte autora, indicam a caracterização da fraude, cuja

ocorrência é corroborada pelo Boletim de Ocorrência lavrado acerca dos fatos.

5. A falha do banco em identificar transações atípicas caracteriza defeito no serviço, de modo que o réu deve responder objetivamente pelos danos materiais causados, com a declaração a inexistência dos contratos e a restituição em dobro dos valores.

6. Danos morais caracterizados. Parte autora que não usufruiu dos valores do empréstimo, sofrendo descontos indevidos em sua conta bancária, além do cheque especial. Débito que foi inscrito nos órgãos de proteção ao crédito Indenização por danos morais fixada em R\$ 10.000,00. Precedentes desta C. Câmara.

IV. Dispositivo e Tese

7. Recurso da parte ré desprovido. Recurso da parte autora provido em parte para majoração do valor da indenização por danos morais e repetição em dobro do indébito.

Tese de julgamento:

1. Instituições financeiras respondem objetivamente por fraudes em operações bancárias. 2. Autor que não usufrui do valor do empréstimo, além da inscrição indevida nos cadastros de proteção ao crédito que configura dano moral “in re ipsa”.

Trata-se de apelação interposta por ambas as partes em face da r. sentença de fls. 378/387, cujo relatório adoto, que julgou parcialmente procedente a ação declaratória de inexistência de débito c/c indenização por danos materiais e morais, para o fim de: (i) reconhecer a nulidade e a inexigibilidade do empréstimo (nº 3320178 – no valor de R\$16.412,71 e 33307214 – no valor de R\$3.200,00), bem como a inexigibilidade dos valores utilizados a título de cheque especial (R\$5.500,00); (ii) determinar a devolução de firma simples de eventuais valores adimplidos, acrescido de correção monetária desde o desembolso e juros de mora da data da citação, devendo a requerida (iii) proceder ao estorno de todos os encargos, taxas e/ou eventuais outros acréscimos debitados da conta corrente da parte autora em razão dos aludidos contratos e, por fim, para (iv) condenar a ré no pagamento de indenização por danos morais em favor da parte autora no importe de R\$ 8.000,00 (oito mil reais), a ser acrescida de correção monetária a partir da data da

publicação da presente sentença e juros de mora a contar da citação. Ao final, o réu foi condenado no pagamento das custas e despesas processuais, bem como no pagamento de honorários de advogado arbitrado em 10% (dez por centos) do proveito econômico obtido na demanda.

Irresignado, insurge-se o réu, fls. 392/417, postulando, em síntese, pela improcedência da demanda. Aduz, preliminarmente, sua ilegitimidade passiva *ad causam*, pois atuou apenas como agente financeiro. Sustenta a regularidade da contratação e a transferência de valores para a parte autora. Afirma a inexistência de valores a devolver. Aduz que não restam configurados os danos morais.

Recorre adesivamente a parte autora, fls. 425/443, em resumo, pleiteando pela repetição em dobro do indébito e majoração dos danos morais.

Recursos tempestivos, preparado o do réu (fls. 418/421) e isento de preparo o do autor (fls. 51/54).

Contrarrazões (fls. 444/468 e 472/480).

Ausência de oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Trata-se de ação declaratória de inexistência de débito c/c indenização por danos materiais e morais ajuizada por **Jaime Pereira da Souza** em face de **Bradesco S/A**.

Narra a parte autora, em síntese, que foi vítima de fraude bancária. Alega que, em 28/01/2025, após receber uma ligação de um suposto funcionário do banco réu alertando sobre tentativas de transações fraudulentas, constatou em sua agência a realização de dois empréstimos pessoais não solicitados, os quais foram estornados pela instituição; relata que, em 18/02/2025, a situação se repetiu, com nova ligação e a subsequente contratação de mais dois empréstimos (nº 3320178, de R\$ 16.412,71, e nº 3307214, de R\$ 3.200,00), cujos valores, somados a um montante de seu limite de cheque especial, foram imediatamente transferidos via PIX para a conta de um terceiro desconhecido, totalizando um prejuízo de R\$ 25.113,00; Sustenta que não realizou nem autorizou tais operações e que, em decorrência da fraude, teve seu benefício previdenciário integralmente retido pelo

banco para cobrir o saldo devedor. Pugnou pela concessão de tutela de urgência para a cessação dos descontos e para que o réu se abstinhasse de negativar seu nome. No mérito, requereu a declaração de inexistência dos débitos, a repetição em dobro dos valores descontados e a condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 20.000,00.

Pois bem.

Inicialmente, afasta-se a preliminar de ilegitimidade passiva arguida pela ré.

A instituição financeira requerida possui **legitimidade** para figurar no polo passivo da demanda, considerando a teoria da asserção. A petição inicial narra de maneira adequada e lógica a relação jurídica mantida entre as partes, pois os empréstimos pessoais, pagamentos e Pix foram realizados por meio de conta da parte autora junto ao banco réu (fls. 31/33).

Como é cediço, a teoria da asserção define como as condições da ação são verificadas no processo, estabelecendo que a análise das condições da ação deve ser feita com base nas alegações e afirmações do autor na petição inicial, sem a necessidade de se aprofundar na análise do mérito da causa antes da fase de produção de provas.

Assim, há pertinência subjetiva, porquanto estabelecida relação jurídica, ainda que hipotética, entre as partes. A existência ou não da responsabilidade a partir da análise dos contornos de fato e de direito da situação concreta traduz matéria de mérito.

Nesse sentido, a jurisprudência do E. STJ e desta C. Câmara:

“RECURSO ESPECIAL. PROCESSUAL CIVIL. AÇÃO DE NULIDADE DE PROMESSAS DE COMPRA E VENDA E DE PERMUTA DE IMÓVEL. VIOLAÇÃO DO ART. 535, II, DO CPC. OMISSÃO INEXISTENTE. REFORMA DO JULGADO. IMPOSSIBILIDADE. INTERESSE PROCESSUAL. LEGITIMIDADE ATIVA. CONDIÇÕES DA AÇÃO. APLICABILIDADE DA TEORIA DA ASSERÇÃO. NECESSIDADE DE DILAÇÃO PROBATÓRIA. POSSIBILIDADE DE JULGAMENTO ANTECIPADO DA LIDE. SÚMULA Nº 7 DO STJ. RECURSO ESPECIAL NÃO PROVIDO.

1. Não há violação ao art. 535, II, do CPC se foram analisadas as questões controvertidas objeto do recurso pelo Tribunal de origem, afigurando-se dispensável a manifestação expressa sobre todos os argumentos apresentados, especialmente no caso em que a análise aprofundada das condições da ação é obstada pela teoria da asserção.

2. **As condições da ação, dentre elas o interesse processual e a legitimidade ativa, definem-se da narrativa formulada inicial, não da análise do mérito da demanda (teoria da asserção), razão pela qual não se recomenda ao julgador, na fase postulatória, se aprofundar no exame de tais preliminares.**

3. A decisão das instâncias ordinárias sobre a necessidade de dilação probatória não pode ser revista em sede de recurso especial, sob pena de adentrar no conjunto fático-probatório dos autos (Súmula nº 7 do STJ).

4. Recurso especial não provido.” (REsp. 1561498/RJ, Rel. Ministro MOURA RIBEIRO, 3ª Turma, julgado em 1/3/2016, DJe 7/3/2016)

“Agravado de instrumento Ação ordinária **Legitimidade passiva Teoria da asserção I.** Decisão agravada que, rejeitando os embargos de declaração, manteve a decisão que determinou ao autor a citação de terceiro, para sua inclusão no polo passivo **II. Agravante que sustenta a inexistência de provas de que a terceira teria sido a destinatária dos valores pagos pelo ora agravante e cuja devolução pretende, a justificar sua inclusão no polo passivo III. Reconhecido que, segundo a teoria da asserção, as condições da ação devem ser examinadas de acordo com o que foi alegado pela parte autora na petição inicial, não devendo o magistrado adentrar com profundidade em sua análise, sob pena de exercer juízo sobre o mérito da ação** Hipótese em que a petição inicial narra que a terceira atendeu os autores no estabelecimento comercial da empresa requerida, realizando a venda em nome da pessoa jurídica, embora tenha indicado conta bancária de outro, o coagravado, para recebimento da quantia Ausência de qualquer indício de que a terceira seja destinatária dos pagamentos efetuados pelo agravante a justificar sua inclusão no polo passivo da ação - Reconhecida sua ilegitimidade para figurar no polo passivo da demanda Precedentes Decisão reformada Agravado provido.” (TJSP; Agravado de Instrumento 2063569-67.2025.8.26.0000; Relator Salles Vieira; 24ª Câmara de Direito Privado; j. 12/5/2025; Data de Registro: 12/5/2025)

“Apelação Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização por danos morais Desconto indevido sobre saldo de conta corrente Sentença de parcial procedência Recurso de ambas as partes. **DA PRELIMINAR Ilegitimidade passiva Não verificação Instituição financeira que é parte legítima para responder à integralidade da demanda Teoria da asserção Pertinência subjetiva da casa bancária que não decorre do enriquecimento com a quantia debitada, mas sim, do inadimplemento da obrigação de manter a salvo o dinheiro confiado no bojo do contrato de depósito, concorrendo para o evento danoso narrado na exordial Precedentes PRELIMINAR RECHAÇADA. INEXISTÊNCIA DO DÉBITO Responsabilidade objetiva das instituições financeiras nas hipóteses de falha na prestação de serviços Banco não comprovou a autorização para realização do débito Instado a informar o beneficiário dos valores, manteve-se inerte Pagamento expressamente impugnado Ônus probatório que lhe competia, notadamente diante da impossibilidade de a parte autora produzir prova de fato negativo Réu, contudo, que não fez prova alguma Sentença mantida RECURSO DO RÉU DESPROVIDO. RESTITUIÇÃO DO INDÉBITO Devolução que deve ser feita de maneira dobrada A inexistência de prova da causa jurídica legitimadora do desconto revela que a conduta do banco se mostrou injustificável e distante da boa-fé objetiva Situação a impor a repetição em dobro Art. 42, parágrafo único, do CDC e tese definida pelo Superior Tribunal de Justiça no julgamento do EA REsp 600.663/RS Sentença mantida RECURSO DO RÉU DESPROVIDO. DANOS MORAIS Ausência de repercussões gravosas ao ponto de lesar os direitos de personalidade Diminuta expressão patrimonial do prejuízo Ausência de narrativa consistente descrevendo desdobramento lesivo Ausência de tentativa de resolução extrajudicial e de renovação de descontos Reposição patrimonial e desaprovação da conduta do réu atendidas com a repetição dobrada do indébito Precedentes Danos morais não configurados Sentença reformada RECURSO DO AUTOR DESPROVIDO E DO RÉU PROVIDO. CONCLUSÃO RECURSO DO RÉU PARCIALMENTE PROVIDO E RECURSO DO AUTOR DESPROVIDO. (TJSP; Apelação 1000507-11.2024.8.26.0128; Relatora Jonize Sacchi de Oliveira; 24ª Câmara de Direito Privado; j. 7/3/2025; Data de Registro: 7/3/2025)**

Ademais, **não há que se falar em ausência de requisitos para concessão da tutela antecipada**, visto que tais foram devidamente preenchidos com base nos documentos acostados aos autos.

No mérito, respeitado o entendimento do magistrado sentenciante, o recurso da parte autora comporta parcial provimento.

Inicialmente, observa-se que relação discutida nos autos é de consumo, pelo que se aplicam ao caso as disposições da Lei 8.078/90.

A aplicação do CDC a toda e qualquer relação de consumo encontra respaldo na própria Constituição Federal, a qual consagrou a proteção do consumidor como direito fundamental (art. 5º, XXXV) e princípio da ordem econômica (art. 170, V). Ainda no campo constitucional, compõem o rol de direitos fundamentais o direito à indenização por dano material e o direito à indenização por dano moral (art. 5º, V, CF).

Ainda, a incidência do CDC às operações bancárias se encontra pacificada pelo Supremo Tribunal Federal (no julgamento da ADI 2.591) e pelo Superior Tribunal de Justiça (Súmula 297: "O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras").

Nesta linha, configura direito básico do consumidor a efetiva reparação dos danos patrimoniais e morais (art. 6º, inciso VI do CDC), tendo amplo acesso aos órgãos jurisdicionais para tanto (art. 6º, inciso VII do CDC), com a previsão de facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiência (art. 6º, inc. VIII, do CDC), requisitos presentes no caso concreto

Se não bastasse, de acordo com a teoria do risco do empreendimento, tem-se que fraudes praticadas por terceiro se situam dentro do risco assumido pela ré, na condição de fornecedora de serviços e produtos bancários, quando do exercício de sua atividade econômica, devendo, pois, responder objetivamente pelos danos causados ao consumidor, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor.

É o entendimento pacificado no C. Superior Tribunal de Justiça, em julgamento de recurso representativo de controvérsia, sob a égide do art.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

543-C do CPC/73:

“RECURSO ESPECIAL REPRESENTATIVO DE CONTROVÉRSIA. JULGAMENTO PELA SISTEMÁTICA DO ART. 543-C DO CPC. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS. DANOS CAUSADOS POR FRAUDES E DELITOS PRATICADOS POR TERCEIROS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. RISCO DO EMPREENDIMENTO. 1. Para efeitos do art. 543-C do CPC: **As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, abertura de conta-corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos -**, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno. 2. Recurso especial provido.” (2ª Seção, REsp 1199782/PR, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, j. 24/08/2011).

Tal posicionamento foi sedimentado no enunciado da Súmula nº 479 do C. Superior Tribunal de Justiça, in verbis: “As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.

O **fortuito interno** é um evento ligado ao risco da própria atividade do banco, isto é, é um acontecimento que, embora não seja causado pela instituição financeira, diz respeito ao funcionamento de seu negócio, não excluindo sua responsabilidade. Entende-se que, como o banco explora aquela atividade econômica, deve ser responsável pelos prejuízos dela decorrentes.

Nesse passo, destaca-se ainda que a responsabilidade do fornecedor pelo fato do serviço, segundo a lei consumerista, é de natureza objetiva, conforme o art. 14 do CDC, devendo a instituição financeira fornecer a segurança necessária em todas as transações disponibilizadas aos seus clientes.

No presente caso, da análise dos autos, verifica-se que, de fato, no dia 28/01/2025, foram realizados dois empréstimos, o primeiro no valor de R\$ 14.910,00 e o segundo no importe de R\$ 3.200,00, sendo que, consoante extrato de fls. 31, houve o estorno integral de ambos os valores na mesma data, providência

esta adotada pelo próprio banco.

Não bastasse, também restou comprovado que, no dia 18/02/2025, ou seja, em menos de um mês após os dois primeiros empréstimos reclamados pela parte autora, foram realizados novos empréstimos, o primeiro no valor de R\$ 16.412,71 e o segundo no importe de R\$ 3.200,00, os quais, contudo, foram integralmente transferidos, via PIX, para conta não reconhecida pela parte autora.

Nesse ponto, a realização de empréstimos, saques e transferências em valores elevados, concentrados em curto lapso temporal, revela, de forma inequívoca, a caracterização da fraude.

Ainda, as transações realizadas destoam de forma evidente do perfil de consumo da parte autora, a qual habitualmente não realiza transferências online, via pix e os valores de suas movimentações são de baixos montantes (fls. 286/336). Nem mesmo há qualquer prova de que tenha de alguma forma colaborado para a fraude.

Ademais, a existência da fraude também é corroborada pelo Boletim de ocorrência, pela tentativa de resolução extraprocessual e pela propositura da demanda um mês após os fatos (fls.34/35 e 36/37).

Nesse cenário, restou evidenciada a falha na prestação do serviço por parte do banco réu, uma vez que o seu sistema de segurança não se mostrou capaz reconhecer a fraude praticada por terceiros, sobretudo diante da realização de transações sequenciais em valores altos efetuadas pelos golpistas, nos termos do art. 14 do CDC.

Desse modo, o serviço prestado pelo pela parte ré foi defeituoso, ao não proporcionar a segurança dele esperada, uma vez que não se atentou a existência da fraude, mesmo com a realização de empréstimos e de transferências seguidas em valores altos.

Evidente que, no contexto dos fatos, houve falha na prestação do serviço por parte do réu, tratando-se de fortuito interno.

No mais, a responsabilidade civil tratada pelo Código de Defesa do Consumidor (CDC) é objetiva. Nos termos do artigo 14, § 3º, do CDC,

somente haveria exclusão da responsabilidade do fornecedor do serviço se provada a culpa exclusiva da vítima ou de terceiros, do que não se cogita.

A negligência do réu na prestação do serviço à parte autora, sob o prisma da segurança necessária em operações bancárias, mostra-se flagrante na espécie, uma vez que o sistema de segurança não se mostrou capaz de detectar a fraude praticada por terceiros, com o bloqueio preventivo da operação ou ao menos a tentativa de contato com o cliente, já que as transações impugnadas foram efetuadas com perfil diverso da parte autora, pouco importando para o deslinde da ação se a transação se efetiva com senha.

Desse modo, não tendo a parte requerida se desincumbido do ônus de comprovar os fatos desconstitutivos do direito da parte autora (art. 373, II, do CPC), conclui-se que as transações foram realizadas mediante fraude, pelo que se impõe a declaração de inexigibilidade.

Ademais, considerando a idade do autor (hipervulnerável), o valor das operações e a existência dos fortes indícios de fraude, de rigor o acolhimento do pedido inicial quanto à inexistência dos contratos e a devolução dos valores descontados indevidamente.

Sobre o tema, já decidiu esta C. 24ª Câmara de Direito Privado:

“SERVIÇOS BANCÁRIOS. RESPONSABILIDADE POR FATO DO SERVIÇO. FORTUITO INTERNO. CERCEAMENTO DE DEFESA. Ao juiz, na condição de destinatário das provas, é dado apreciar o pedido formulado com base em provas que entender suficientes para a formação de seu convencimento, motivo pelo qual, ao constatar a inutilidade de diligências requeridas pelas partes, deve indeferi-las, evitando, assim, que atos meramente protelatórios acabem retardando a entrega da tutela jurisdicional. Pedido de produção de provas formulado de maneira genérica. Depoimento do autor que somente serviria a reproduzir as razões da exordial. Preliminar afastada. **MÉRITO. Incidência do Código de**

Defesa do Consumidor. Considerações a respeito da responsabilidade objetiva por danos decorrentes de fato do serviço bancário e das causas excludentes. Art. 14, caput e §3º, do CDC. Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça. Autor que, na qualidade de cliente do banco, não realizou a transação contestada. Narrativa consistente e coerente com documentos exibidos. Ônus probatório atribuído ao fornecedor. Banco não comprovou a inexistência de defeito no serviço (art. 14, §3º, I, do CDC) nem culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro (art. 14, §3º, II, do CDC). Alegada realização da operação através de aparelho de telefonia celular cadastrado, além da utilização de token e senha pessoal. Alegação sem apoio em provas que estavam ao alcance do réu. Operação que destoou do perfil do consumidor. Nulidade da operação confirmada. Repetição do valor indevidamente retirado de sua conta corrente. Inocorrência, no entanto, de dano moral. Demandante que não demonstrou prejuízos efetivos decorrentes da retirada indevida de quantia de sua conta corrente. Mero dissabor. Inexistência de elementos que justifiquem a condenação do banco requerido ao pagamento de indenização por danos morais. PRELIMINAR AFASTADA. RECURSO, NO MÉRITO, PROVIDO EM PARTE. (TJSP; Apelação Cível 1016873-05.2021.8.26.0008; Relator (a): Jonize Sacchi de Oliveira; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional VIII - Tatuapé - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 01/09/2022; Data de Registro: 09/09/2022)”

CONTRATO BANCÁRIO. FRAUDE NA TRANSFERÊNCIA DE VALORES DE CONTA CORRENTE POR MEIO DE PIX.

RESPONSABILIDADE POR FATO DO SERVIÇO. FORTUITO INTERNO. Incidência do Código de Defesa do Consumidor. Considerações a respeito da responsabilidade objetiva por danos decorrentes de fato do serviço bancário e das causas excludentes. Art. 14, caput e §3º, do CDC. Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça. **Autor que não realizou as transações contestadas. Remessas em valores relativamente altos, durante curto intervalo, em padrão destoante do perfil de consumo. Ré, por outro lado, que não se desincumbiu de provar a inexistência de defeito no serviço (art. 14, §3º, I, do CDC) nem culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro (art. 14, §3º, II, do CDC). Defesa fundada na alegação de que as movimentações foram validadas por uso de token, fato não comprovado. Não demonstrada, outrossim, eventual negligência ou imprudência do consumidor no gerenciamento de dados pessoais e sigilosos. Responsabilidade civil da fornecedora. Obrigação de indenizar o prejuízo material, manifestado na soma desviada a terceiros. Dano moral, entretanto, não verificado. Inexistência de fatos que façam presumir, a partir das regras da experiência, a desestabilização no plano psíquico da vítima, a reação emocional anormal ou a lesão a atributo de sua personalidade. Inocorrência de cobranças vexatórias ou de difusão de dados desabonadores. Desfalque que não repercutiu em prejuízo à subsistência, tampouco levou ao esvaziamento de patrimônio pessoal. SENTENÇA REFORMADA PARA SUPRIMIR DA CONDENAÇÃO A REPARAÇÃO DE DANO MORAL. RECURSO PROVIDO EM PARTE. (TJSP; Apelação Cível 1016247-85.2023.8.26.0405; Relator (a): Jonize Sacchi de Oliveira; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro de Osasco - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/11/2023; Data de Registro: 30/11/2023)**

No que tange à **devolução em dobro**, nos termos do artigo 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor, pressupõe o pagamento indevido e a violação à boa-fé objetiva.

Neste sentido, a Corte Especial do Colendo Superior Tribunal de Justiça, no julgamento do EREsp 1.413.542/RS, fixou a seguinte tese: "a repetição em dobro, prevista no parágrafo único do art. 42 do CDC, é cabível quando a cobrança indevida consubstanciar conduta contrária à boa-fé objetiva, ou seja, deve ocorrer independentemente da natureza do elemento volitivo" (EREsp n.

1.413.542/RS, relatora Ministra Maria Thereza de Assis Moura, relator para acórdão Ministro Herman Benjamin, Corte Especial, julgado em 21/10/2020, DJe de 30/3/2021).

No caso vertente, ficou evidenciada conduta contrária à boa-fé objetiva pela instituição financeira ré, pois o instrumento contratual sequer foi juntado aos autos.

Desse modo, subsiste razão para a reforma da r. sentença, neste ponto, a justificar a devolução em dobro dos valores descontados.

Convém ressaltar, ademais, que, no caso em apreço, não há que se cogitar de qualquer compensação com valores supostamente depositados na conta da parte autora, uma vez que o banco réu não se desincumbiu do ônus de comprovar a efetiva realização de tal crédito em favor da demandante.

Quanto aos **danos morais**, segundo o escólio de Sílvio de Salvo Venosa, o prejuízo moral “afeta o ânimo psíquico, moral e intelectual da vítima”, na esfera dos direitos da personalidade, cujo reconhecimento deve se pautar pelo critério objetivo do homem médio, aviltado em sua dignidade por incômodos anormais da vida em sociedade. Nesse sentido: “a dor psíquica, o vitupério da alma, o achincalhe social, tudo em torno dos direitos da personalidade, terão pesos e valores diversos, dependendo do tempo e do local em que os danos foram produzidos”.

Na qualidade de consumidora, a parte autora viu o banco réu falhar na adoção dos meios necessários de segurança, permitindo que terceiros utilizassem indevidamente seus dados para a realização de empréstimos com valores elevados em curto espaço de tempo, bem como que acessassem sua conta bancária e surrupiassem valores ali existentes, culminando, ainda, na indevida negativação de seu nome junto aos órgãos de proteção ao crédito.

A parte autora sofreu humilhação e abalo à sua autoestima ao constatar que valores existentes em sua conta bancária foram indevidamente subtraídos e utilizados por terceiros, atingindo verba de natureza alimentar, sem que tivesse auferido qualquer proveito econômico, uma vez que não realizou nem usufruiu das transações efetuadas, cujos valores foram direcionados a terceiros estranhos à relação contratual.

A finalidade principal da reparação centra-se na compensação destinada à vítima, como forma de aliviar (se não for possível eliminar) a lesão experimentada. Todavia, em determinados casos, também a função inibitória (uma ideia aproximada à da sanção civil) assume relevante papel, a fim de que o ofensor seja punido de tal forma a não praticar atos similares.

Nas ofensas cometidas contra os consumidores, a função inibitória assume destacada importância, sendo imprescindível que a indenização possa persuadir - desestimular - o fornecedor (ofensor); afinal, para grandes empresas uma condenação em valores ínfimos poderá representar um risco assumido na adoção de posturas ilegais contra os consumidores (todos sabemos que nem todos os ofendidos ingressam em Juízo na defesa dos seus direitos e interesses).

Na hipótese sob exame, entendo que a indenização por dano moral deve ser majorada para o montante de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), certo de que o quantum se mostra suficiente para compensar o constrangimento suportado, sem acarretar enriquecimento indevido.

Sobre o tema, já decidiu esta C. 24ª Câmara de Direito Privado:

APELAÇÃO – Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização por danos morais – Sentença de parcial procedência – Recurso de ambas as partes. PRELIMINAR DE ILEGITIMIDADE PASSIVA – Descabimento – Narrativa inicial que atribui falha à prestação dos serviços oferecidos pelo banco réu – Pertinência subjetiva para responder à demanda configurada – Teoria da asserção – Jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça – Preliminar afastada. MÉRITO – (I)LEGALIDADE DAS CONTRATAÇÕES – Instituições bancárias sujeitam-se ao Código de Defesa do Consumidor, especialmente quanto à segurança de transações efetuadas no desenvolvimento de suas atividades – Inteligência da Súmula n. 479 do STJ e do art. 14, §3º e incisos, do CDC – Vasto conjunto probatório apresentado pelo autor – Mesma selfie do consumidor presente em dossiês relativos a operações realizadas em um intervalo de 02 (dois) anos – Dados de geolocalização inválidos – Razões recursais insuficientes para comprovar que o evento danoso tenha decorrido por culpa exclusiva do autor e afastar a responsabilidade objetiva do banco – **Fraude configurada – Reconhecimento da**

inexistência dos débitos sub judice tem, como consectário lógico, o dever de o autor restituir as quantias que lhe disponibilizadas em razão dos empréstimos questionados – RECURSO DO BANCO DESPROVIDO, restando consignado o dever de devolução de valores pela parte autora. DANOS MORAIS – Extrato emitido pela Serasa demonstra restrições ao nome autor em razão da ausência de pagamento das parcelas relativas aos empréstimos impugnados – Negativação indevida configurada – Dano moral presumido – Quantum indenizatório fixado em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) que comporta majoração para R\$ 10.000,00 (dez mil reais) – Referencial adotado por esta Colenda Câmara em situações parelhas – Importância que se mostra suficiente para indenizar o abalo sofrido pelo demandante, sem caracterizar enriquecimento sem causa – RECURSO ADESIVO DO AUTOR PROVIDO. CONCLUSÃO – REJEITADA A PRELIMINAR, NO MÉRITO, RECURSO DO BANCO DESPROVIDO E RECURSO ADESIVO DO AUTOR PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1001450-33.2022.8.26.0634; Relator (a): Jonize Sacchi de Oliveira; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro - Tremembé; Data do Julgamento: 22/09/2023; Data de Publicação: 22/09/2023)

APELAÇÕES – Negativação indevida – Ação declaratória e indenizatória – Sentença de procedência – Insurgências – Autora que alega de forma veemente que não realizou a contratação do suposto *empréstimo* – Verossimilhança das alegações autorais – Inversão do ônus da prova do inc. VIII, do art. 6º do CDC – Contratação eletrônica – Precariedade das provas apresentadas pelo réu – Indícios de *fraude* – Ademais, ré que não se desincumbiu de provar que a contratante teve prévia e inequívoca ciência das condições contratuais – Inteligência do art. 21 da Instrução Normativa INSS/PRES nº 28/2008 – **Inexiste prova inequívoca de que a conta em que foi depositado o valor tomado pelo *empréstimo* foi aberta pela parte autora – Ilegitimidade da contratação reconhecida – Negativação indevida – Danos morais "in re ipsa" – Autora que não ostenta *negativação* preexistente – Inaplicabilidade da Súmula 385 do STJ – Quantum fixado em R\$3.000,00 (três mil reais) que deve ser majorado para R\$10.000,00 (dez mil reais) – Observância dos critérios de razoabilidade e proporcionalidade – Precedentes desta C. Câmara em**

casos análogos – Recurso do réu improvido e da autora parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1001485-68.2021.8.26.0491; Relator (a): Cláudio Marques; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro - Rancharia; Data do Julgamento: 22/02/2023; Data de Publicação: 22/02/2023)

APELAÇÃO CÍVEL. Ação declaratória de inexistência de débito c.c. indenização por danos morais. Empréstimo pessoal. Negativação por dívida inexistente. Alegação de fraude. Sentença de procedência. Irresignação. Regularidade contratual. Inocorrência. **Documentos existentes nos autos que não comprovam a contratação do mútuo pela autora. Recurso desprovido, neste ponto. Danos morais. Pleito de afastamento ou minoração. Descabimento. Dano moral caracterizado, posto que presumível na situação em tela, sobretudo diante da comunicação de negativação do nome da autora em decorrência do empréstimo fraudulento. Indenização fixada em R\$ 10.000,00 (dez mil reais) que está em conformidade com a norma do art. 944, caput, do CC e com os princípios da proporcionalidade, da razoabilidade e da vedação ao locupletamento ilícito, considerando, ainda, o teor educativo que se busca, a fim de forçar o prestador de serviços a exercer seu múnus com acuidade.** Recurso improvido, neste ponto. 5. Honorários de sucumbência majorados para 18% do valor da condenação, dada a singeleza da demanda e a remuneração condigna da advocacia, nos termos do art. 85 §§ 2º e 11, do CPC. Sentença mantida. Recurso improvido. (TJSP; Apelação Cível 1012743-53.2022.8.26.0002; Relator (a): Cláudio Marques; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro - Regional de Santo Amaro; Data do Julgamento: 16/12/2022; Data de Publicação: 16/12/2022)

Ante o exposto, nega-se provimento ao recurso do réu e dá-se parcial provimento ao recurso da autora, reformando-se parcialmente a r. sentença, para condenar a ré ao pagamento do indébito dos valores cobrados de forma dobrada e para majorar o “quantum” indenizatório moral para o patamar de R\$10.000,00 (dez mil reais). Mantida, no mais, a r. sentença conforme lançada.

Tendo em vista a determinação do artigo 85, § 11, do CPC, *in verbis*, os honorários advocatícios arbitrados em favor da ré devem ser majorados para 15% do valor atualizado da condenação.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ficam advertidas as partes que embargos de declaração opostos sem indicação específica de omissão, contradição ou obscuridade a sanar e, principalmente, visando a rediscussão de questões expressamente resolvidas nesta sede serão apreciados à luz do art. 1.026-§2º do CPC.

Consigne-se a possibilidade do chamado prequestionamento implícito para fins de acesso às Cortes superiores consoante o art. 1.025 do CPC (*“Consideram-se incluídos no acórdão os elementos que o embargante suscitou, para fins de pré-questionamento, ainda que os embargos de declaração sejam inadmitidos ou rejeitados, caso o tribunal superior considere existentes erro, omissão, contradição ou obscuridade.”*) e a jurisprudência do STJ, restando desnecessária menção explícita e exaustiva dos dispositivos tidos por violados.

Com estes fundamentos, **DÁ-SE PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso da autora e **NEGA-SE PROVIMENTO** ao recurso do requerido.

CLAUDIA CARNEIRO CALBUCCI RENAUX
Relatora