



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000098117

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001384-17.2025.8.26.0224, da Comarca de Guarulhos, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelada VILMA FRANCISCA PEREIRA SILVA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 20ª 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 do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ROBERTO MAIA (Presidente) E REBELLO PINHO.

São Paulo, 14 de fevereiro de 2026.

LUIS CARLOS DE BARROS

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



VOTO Nº: 61505
APEL. Nº: 1001384-17.2025.8.26.0224
COMARCA: Guarulhos
APTE.: Banco Bradesco S/A
APDO.: Vilma Francisca Pereira Silva

Ementa: Ação declaratória c.c. repetição de indébito e indenização por danos morais e materiais. indenizatória. Impugnação de empréstimos e transferência do valor para terceiro. Operações que destoam completamente do perfil da parte autora. O risco da atividade deve ser suportado pelo fornecedor, artigo 14 do CDC. Contexto probatório que autoriza o reconhecimento da responsabilidade civil do fornecedor. Danos morais configurados. Determinação de devolução em dobro. Sentença mantida. Recurso desprovido.

A r. sentença, cujo relatório se adota, julgou procedente o pedido deduzido na presente ação para declarar inexigível o débito referente aos contratos de empréstimo descritos na petição inicial. Além disso, o requerido foi condenado ao ressarcimento dos valores descontados da autora, em dobro, corrigidos monetariamente desde cada desconto e acrescidos de juros de mora a contar da citação, devendo ser apurado em fase de liquidação de sentença. Também houve condenação do réu ao pagamento de R\$ 5.000,00 a título de indenização por danos morais, com correção monetária a partir da prolação da sentença e acréscimo de juros desde a citação. Em virtude da sucumbência, o requerido foi condenado ao

pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios arbitrados em 10% do valor da condenação (fls. 192/201).

Apela o banco procurando modificar o resultado do julgamento. O recurso foi processado com as formalidades legais.

As contrarrazões foram apresentadas às fls. 228/232.

É o relatório.

Apela o banco às fls. 204/219. Diz que é parte ilegítima para figurar no polo passivo da ação, tendo em vista que não participou da relação jurídica que resultou na contratação do serviço. No tocante à transferência realizada, aduz que atua apenas como agente financeiro e que a operação foi realizada por meio de internet banking/celular e senha eletrônica em 2 etapas, incluindo senha pessoal da parte autora, inexistindo qualquer anormalidade que pudesse gerar dúvidas de segurança por parte do banco.

Além disso, afirma que não há qualquer irregularidade nas transferências realizadas pela parte autora e que o Boletim de Ocorrência e solicitações de devolução demonstram que a parte apelada passou seus dados e clicou em um link que deixou seu celular desprotegido.

O réu impugna a alegação da recorrida de que houve suposto vazamento de dados de sua conta e entende que houve culpa exclusiva da recorrida.

Argumenta que não cabe ao banco fazer controle de movimentação financeira de seus clientes. Diz que as Instituições financeiras não têm como evitar que clientes sejam vítimas de criminosos, mesmo em golpes repetitivos e evitáveis.

Ressalta que “a simples alegação do dano material não o faz merecedor de indenização a esse título, já que (...) eventual indenização deve guardar estreita relação com a diminuição patrimonial ocorrida que, por sua vez, tem pendência com a prova produzida de sua existência e quantificação” (fl. 212).

Outrossim, entende que a condenação à restituição em dobro de valores apenas é admitida quando há comprovação da má-fé do réu, o que não se verificou no presente caso.

Assevera que ainda que fossem indevidas as cobranças e descontos decorrentes das transações impugnadas, tais fatos não ultrapassam o mero dissabor, não havendo que se falar em dever de indenizar.

Por argumentação, pretende a redução do valor

fixado a título de indenização por danos morais.

Outrossim, na hipótese de manutenção da condenação do réu, pretende o reconhecimento da culpa concorrente da recorrida, a fim de que ambas as partes respondam igualmente pelo prejuízo ocorrido.

Ao final, requer seja dado provimento ao recurso, para o fim de julgar improcedente o pedido. De forma alternativa, pretende a redução do valor fixado a título de indenização por danos morais, além do reconhecimento da culpa concorrente.

Dispõe o art. 252 do Regimento Interno deste E. Tribunal: “Nos recursos em geral, o relator poderá limitar-se a ratificar os fundamentos da decisão recorrida, quando, suficientemente motivada, houver de mantê-la, apreciando, se houver, os demais argumentos recursais capazes de, em tese, infirmar a conclusão adotada no julgamento” (com redação dada pelo Assento Regimental nº 562/2017).

O Superior Tribunal de Justiça, por sua vez, reconhece “a viabilidade do órgão julgador adotar ou ratificar o juízo de valor firmado na sentença, inclusive transcrevendo-a no acórdão, sem que tal medida encerre omissão ou ausência de fundamentação no 'decisum'” (STJ, REsp nº 662.272-RS, 2ª Turma, Rel. Min. João Otávio de Noronha, j. 04.9.2007; REsp

nº 641.963-ES, 2ª Turma, Rel. Min. Castro Meira, j. 21.11.2005; REsp nº 265.534-DF, 4ª Turma, Rel. Min. Fernando Gonçalves, j. 01.12.2003).

Assim, o Juízo “a quo” prolatou a sentença nos seguintes termos:

“Vistos.

VILMA FRANCISCA PEREIRA SILVA propôs a presente ação declaratória de inexistência de dívida cumulada com repetição de indébito e indenização por danos materiais e morais em face de BANCO BRADESCO S.A., alegando, em síntese, que foi vítima de fraude bancária, consistente na contratação indevida de dois empréstimos em seu nome, no valor total de R\$ 6.000,00, cujos valores foram transferidos para conta de terceiro, sem sua autorização.

Narra que, no mês de novembro de 2024, recebeu ligação de indivíduo que se identificou como funcionário do banco réu, solicitando confirmação de dados para cancelamento de empréstimo. Após o contato, constatou que foram realizados dois empréstimos em seu nome, com valores de R\$4.782,92 e R\$1.404,72, cujas parcelas

passaram a ser debitadas diretamente de sua conta corrente, nos valores mensais de R\$337,00 e R\$271,61, respectivamente. A autora afirma que jamais autorizou tais operações, tendo registrado boletim de ocorrência e buscado atendimento junto à instituição financeira, sem sucesso. Requereu, além da declaração de inexistência da dívida, a restituição em dobro dos valores descontados indevidamente, indenização por danos materiais e morais no valor de R\$20.000,00, concessão de tutela de urgência para suspensão dos descontos, inversão do ônus da prova e justiça gratuita.

Com a petição inicial vieram documentos de fls. 10 e seguintes.

Citada, a parte requerida apresentou contestação (fls. 39/77), na qual alegou, preliminarmente, ilegitimidade passiva, ausência de interesse de agir e necessidade de inclusão de litisconsorte passivo necessário (beneficiário das transferências). No mérito, sustentou que as transações foram realizadas mediante uso regular de senha e autenticação via M-Token, não havendo falha na prestação do serviço. Alegou culpa

exclusiva da autora, que teria fornecido seus dados a terceiros, e que os valores foram efetivamente creditados em sua conta antes da transferência. Requereu, ao final, a improcedência do pedido, com eventual compensação dos valores em caso de condenação.

Réplica apresentada às fls. 182/183, na qual a autora refutou os argumentos da contestação, reiterando a inexistência de contratação válida e a responsabilidade objetiva do banco réu pela falha na segurança de seus sistemas.

Instadas a especificarem provas, a parte autora pugnou pelo pronto julgamento da demanda, enquanto a parte ré requereu produção de prova oral, documental complementar e depoimento pessoal da autora.

É o relatório.

Decido.

JULGO ANTECIPADAMENTE o pedido com fulcro no artigo 355, inciso I, do Código de Processo Civil, tendo em vista que a matéria em debate é exclusivamente de direito, despicienda dilação probatória.

Nunca é tarde lembrar que o ordenamento jurídico pátrio adotou a teoria do livre convencimento motivado ou da persuasão racional do juiz, deixando o magistrado com ampla liberdade para analisar os elementos trazidos aos autos pelas partes.

Assim, cabe ao juiz, destinatário da prova deliberar sobre a necessidade da produção de determinada prova para formação de seu convencimento.

Nesse sentido:

AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. CIVIL. AÇÃO RENOVATÓRIA DE LOCAÇÃO. VALOR DO ALUGUEL DETERMINADO APÓS PERÍCIA. NÃO HOUVE VIOLAÇÃO AO ART. 535 DO CPC DE 1973. CERCEAMENTO DE DEFESA AFASTADO. EXEGESE DO ART. 131 DO CPC DE 1973. INCIDÊNCIA DA SÚMULA 7 DO STJ. DECISÃO MANTIDA. 1(...) 2. O argumento de cerceamento de defesa, pela alegada falta de aprofundamento da prova pericial, não se sustenta, tendo em vista que o acórdão recorrido adotou

fundamentação suficiente, decidindo integralmente a controvérsia. Com efeito, como destinatário final da prova, cabe ao magistrado, respeitando os limites adotados pela civilística processual, proceder à exegese necessária à formação do livre convencimento motivado. Exegese do art. 131 do CPC de 1973. Precedentes. 3. (...) (AgInt no AREsp 1031176/SP, Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, QUARTA TURMA, julgado em 06/06/2017, DJe 13/06/2017).

Ressalto que, a matéria aqui discutida é somente de direito validade dos contratos firmados e, portanto, desnecessária dilação probatória, estando nos autos toda a documentação necessária ao deslinde do feito.

I- DA RELAÇÃO DE CONSUMO

Cumprido, inicialmente, observar que a relação jurídica entre as partes se enquadra na definição de relação de consumo.

Para que seja amparada pelo Código de Defesa do Consumidor, deve possuir relação negocial, que visa a transação de produtos ou serviços, feita entre consumidor e fornecedor.

Consumidor, como definido pelo art. 2º do Código de Defesa do Consumidor, é toda a pessoa física ou jurídica que adquire um bem ou utiliza produtos ou serviços como destinatário final.

Por outro lado, fornecedor é aquele que desenvolve atividade de produção, montagem, criação, exportação, distribuição ou comercializa produtos ou serviços, podendo ser qualquer pessoa física, jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira e até entes despersonalizados, nos termos do art. 3º do Código de Defesa do Consumidor.

Assim, a relação jurídica entre a requerente e o requerido se enquadra perfeitamente nas condições de relação de consumo, pois entre elas houve um nexo de causalidade, capaz de obrigar uma a entregar uma prestação à outra.

Portanto, regem a relação material o Código de Defesa do Consumidor.

Neste diapasão, a inversão do ônus da prova é medida que se impõe, para facilitação do direito de defesa do consumidor, nos termos do inciso VII, artigo 6º do Código de Defesa do Consumidor.

I- DA LEGITIMIDADE PASSIVA

Não há que se falar em ilegitimidade do banco, tendo em vista que é o responsável pela conta bancária, a qual foi alvo do alegado golpe e, portanto, em tese, responsável por eventual falha na prestação dos serviços, conforme artigo 18, do Código de Defesa do Consumidor.

I- DA DENUNCIAÇÃO A LIDE E LITISCONSÓRCIO NECESSÁRIO

Estando a lide sob a égide do Código de Defesa do Consumidor, não há que se falar em existência de litisconsórcio passivo necessário, tendo em vista que o artigo 88, do mencionado Diploma legal faculta ao consumidor a escolha de quem irá compor o polo passivo da demanda, cabendo ao requerido, se o caso, voltar-se contra o beneficiário da transferência realizada.

Igualmente, rejeito a denúncia a lide, vez que implicaria na ampliação do objeto da demanda, não estando ausentes nenhum dos casos previstos pelo artigo 125, do Código de Processo Civil.

Nesse sentido:

AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA DECISÃO QUE INDEFERIU O PEDIDO DE DENUNCIÇÃO DA LIDE TABELIÃO QUE RECONHECEU A FIRMA DO AUTOR, ORA AGRAVADO A CORRÉ MARIA GOMES, ora agravante, ao contestar, denunciou a lide ao Tabelião de Notas, sob o fundamento de que, se for condenada no pedido indenizatório, o denunciado deverá responder pela fraude Decisão agravada que rejeitou o pedido de denúncia da lide Inconformismo da CORRÉ Desacolhimento A pretendida denúncia da lide não se encarta em nenhuma das hipóteses do art. 125, CPC O mero fato de o Tabelião de Notas ter reconhecido a firma do autor, ora agravado, no contrato, objeto da ação declaratória, não confere à CORRÉ agravante direito de regresso contra o terceiro denunciado Além disso, a denúncia da lide em relação ao Tabelião de Notas implicaria ampliação do objeto da lide principal, prejudicando o andamento da ação ajuizada pelo agravado, em detrimento dos princípios da celeridade e efetividade do processo

INCOMPETÊNCIA TERRITORIAL A arguição de

incompetência territorial que não foi objeto da decisão agravada, pelo que não se conhece do recurso nessa parte. Decisão mantida RECURSO CONHECIDO EM PARTE, E NA PARTE CONHECIDA, DESPROVIDO. (TJSP; Agravo de Instrumento 2137934-05.2019.8.26.0000; Relator (a): Sérgio Shimura; Órgão Julgador: 2ª Câmara Reservada de Direito Empresarial; Foro Central Cível - 2ª VARA EMPRESARIAL E CONFLITOS DE ARBITRAGEM; Data do Julgamento: 07/01/2020; Data de Registro: 07/01/2020).

I- DA LEGITIMIDADE DA COBRANÇA

Estando sob a égide do Código de Defesa do Consumidor, é ônus do fornecedor comprovar a efetiva contratação que originou os descontos realizados na conta corrente do autor, bem como o lançamento do crédito referente ao empréstimo.

Os documentos trazidos aos autos demonstram que houve crédito na conta corrente de titularidade da autora em 22/10/2024, nos valores de R\$ 4.782,92 e R\$ 1.404,72, a título de empréstimo,

sendo realizada transferência, no mesmo dia no valor de R\$ 4.000,00, R\$ 1.404,72, além de saque em dinheiro e compras, que a parte autora afirma desconhecer.

A autora ao verificar tais transações, entrou em contato com o requerido, informando o ocorrido, solicitando o cancelamento do empréstimo e lavrando boletim de ocorrência.

Por outro lado, o requerido alega que tais transações foram realizadas mediante informações de segurança.

Ocorre que, o banco forneceu empréstimo eletrônico, de forma online, sem qualquer confirmação de seu cliente, que nunca havia procedido dessa forma, no longo lapso temporal da relação havida entre as partes e, na sequência viu tais valores serem destinados para terceiros em diversas operações diferentes sem tomar qualquer precaução para conferir se tais transações estariam sendo realizadas pelo autor.

Diante do ocorrido, era nítido que algo estava ocorrendo, totalmente fora do perfil do cliente, confirmando, portanto, a falha na prestação

dos serviços.

Nesse sentido:

RESPONSABILIDADE CIVIL

Alegado desconto indevido relativamente a empréstimo não contraído pelo autor Existência e validade do consentimento da vítima não demonstradas Falha na prestação do serviço Súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça Responsabilidade objetiva da instituição financeira Risco profissional Dano material e moral bem caracterizado Necessidade de adequação do quantum reparatório ao critério do juízo prudencial Majoração do arbitramento Procedência em parte mantida Recurso provido em parte. (Apelação 1045081-56.2017.8.26.0002 20ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo Relator: Correia Lima Julgamento: 13/08/2018).

Responsabilidade Civil Declaratória de inexistência de débito c.c. Indenizatória Transações não reconhecidas pelo titular da conta Danos materiais e morais. 1. Havendo indícios de que as despesas não reconhecidas pelo consumidor

são resultado da atuação de terceiro fraudador, o banco é responsável pelos danos experimentados por seu cliente. Dever indenizatório configurado. Súmula 479 do C. STJ. 2. Danos morais in re ipsa. Autora que suportou dor psicológica característica de dano moral ao ser repentinamente desapossada de suas economias. Circunstância que superou o mero aborrecimento. 3. Para a fixação do quantum indenizatório, levam-se em conta determinados critérios baseados nas condições econômicas e sociais das partes, bem como a intensidade do dano, atendidos os princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Ação julgada parcialmente procedente. Recurso desprovido. (Apelação 1010847-22.2017.8.26.0625 21ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo Relator: Itamar Gaino Julgamento: 23/08/2018).

DECLARATÓRIA DE
CANCELAMENTO DE DÉBITO C.C.
INDENIZAÇÃO Vítima de acesso por terceiros em
sua conta corrente, via internet banking Operação de
empréstimo não reconhecida Réu que não se
desincumbiu do encargo previsto no art. 373, II, do

CPC Danos materiais Responsabilidade da instituição financeira quanto à devolução dos valores indevidamente debitados Fraude caracterizada Precedente do C. STJ processado sob o rito dos recursos repetitivos (REsp. 1199782) Responsabilidade civil objetiva da instituição financeira Súmula 479, do STJ Danos morais caracterizados Montante indenizatório fixado suficiente para compensar a autora pelo constrangimento sofrido Sentença mantida. Recurso não provido. (Apelação 1006545-57.2017.8.26.0266 14ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo Relator: Lígia Araújo Bisogni Julgamento: 23/08/2018).

Nessa situação, a responsabilidade do banco requerido é objetiva, nos termos da Súmula 479 do 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'.

O requerido, em sua contestação, não nega que tenha efetivado o empréstimo,

tampouco que tenha creditado o valor na conta da autora, sustentando tão somente a inexistência de dano material.

O réu em sua defesa não comprovou a assertiva de que tal empréstimo fora realizada pela autora, limitando-se a alegar que tal contrato é válido em razão da transferência bancária realizada em conta corrente, inexistindo qualquer indício de fraude na contratação e, portanto, deverá ser cumprido até o final.

Ocorre que, o requerido não apresentou qualquer documento que comprove a realização do empréstimo, com autorização para desconto em conta corrente, tampouco que o saque do valor creditado em conta corrente de titularidade da requerente tenha sido por ela utilizado.

Assim, não havendo indicação de fato que posso imputar a responsabilidade ao autor, tem-se que o réu não se desincumbiu do ônus que lhe cabia, de acordo com o que preceitua o artigo 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor comprovar a efetiva celebração do contrato de empréstimo dos descontos descritos na inicial.

Aliás, houve transferência do valor total do empréstimo, em favor de terceiro, logo após a contratação.

Assim, o que se verifica é a falha na prestação dos serviços, tendo em vista que o requerido firmou contrato com pessoa diversa do autor e, ainda permitiu a realização de transferência da conta corrente do autor, caracterizando, portanto, a falha em sua segurança.

Ressalto ainda que, ao contrário do afirmado pelo requerido, os valores creditados na conta corrente da parte autora, a título de empréstimo, não foram por ela utilizados, tendo em vista que o extrato de fls. 91 denota que o valor fora utilizado para a transferência não reconhecida e, ainda para desconto das parcelas do empréstimo, bem como dos encargos decorrentes deste.

Portanto, de rigor se mostra o reconhecimento da inexistência do débito apontado na inicial, com a declaração de nulidade do contrato e, devolução dos valores descontados do benefício previdenciário da parte autora, de modo as partes retornarem ao status quo ante.

Ademais, patente a má-fé do requerido que cobrou do consumidor, sem qualquer contrato firmado e, ainda, possibilitou a fraude, vez que aceitou a contratação por terceiro, realizando desconto na folha da autora e, portanto, de rigor o ressarcimento, em dobro, dos valores debitados, nos termos do artigo 42, do Código de Defesa do Consumidor.

I- DOS DANOS MORAIS

É inequívoco o abalo moral sofrido pela autora, em razão da conduta negligente da instituição financeira requerida. A autora, pessoa idosa teve descontos mensais realizados diretamente em seu benefício previdenciário, que jamais contratou, conforme demonstrado nos autos.

Tendo em vista que o desconto realizado na conta corrente da autora ser indevido e o caráter alimentar dos valores descontados, posto tratar-se do salário, o dano é decorrente do ato ilícito, e o dever de indenizar é consequência dele.

A perda de parte da renda necessária para sua subsistência gera desconforto, preocupações, angústias capazes de ensejar a

indenização.

Não é mero dissabor. O aborrecimento causado pelo ato do réu, atinge a incolumidade psíquica da autora, e é efetivo exemplo de atentado a personalidade.

Ademais, considera-se os parcos rendimentos da autora e o valor do desconto efetivado, o que acarretou prejuízos tanto financeiros, como morais, em razão da necessidade de tais valores para a subsistência da autora, que é pessoa idosa.

Assim, impõe-se a condenação ao pagamento de indenização pelos danos morais causados.

A jurisprudência é firme no sentido de reconhecer o dever de indenizar em hipóteses semelhantes, em que há falha na prestação de serviços bancários e cobrança indevida:

'DANO MORAL Responsabilidade civil Instituição financeira Saque indevido em conta-corrente Cartão bancário Inversão do ônus da prova por aplicação do Código de Defesa do Consumidor Admissibilidade Reconhecimento quanto à

possibilidade de violação do sistema eletrônico, vulnerável a fraudes Responsabilidade objetiva do fornecedor do serviço Caracterização Dano moral configurado'. (TJSP Apelação Cível n. 1.231.559-6 22ª Câmara de Direito Privado Rel. Des. Matheus Fontes J. 30.01.2007).

'APELAÇÃO Danos morais e materiais Falha na prestação de serviço bancário Aplicabilidade da teoria do risco do empreendimento Presença de pressupostos ensejadores da responsabilidade civil objetiva Dano moral configurado Verba indenizatória fixada com moderação'. (TJRJ Ap. Cível nº 2006.001.41783 2ª Câm. Cível Rel. Des. Jesse Torres J. 23.08.2006).

O dano moral, nesse contexto, decorre da violação à dignidade da pessoa humana, atingindo a esfera íntima da autora, que teve sua tranquilidade comprometida por descontos indevidos em benefício previdenciário de natureza alimentar, comprometendo sua subsistência e tratamento de saúde.

I - DO QUANTUM A SER ARBITRADO

No arbitramento da indenização por dano moral, deve-se observar os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, considerando-se a gravidade do dano, a condição da vítima, a capacidade econômica do ofensor e o caráter pedagógico da medida.

No presente caso, diante da negligência da instituição financeira, da condição de absoluta incapacidade da autora, da continuidade dos descontos indevidos e da ausência de qualquer diligência da requerida para apurar a irregularidade, fixo a indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais). Tal quantia mostra-se adequada para compensar os abalos sofridos e desestimular a repetição de condutas semelhantes.

Isto posto, e o mais constante dos autos, JULGO PROCEDENTE esta ação, para:

A) DECLARAR inexigível o débito referente aos contratos de empréstimos descritos na inicial.

B) CONDENAR ao requerido o ressarcimento dos valores descontados da autora, em dobro, corrigidos monetariamente desde cada

desconto e acrescidos de juros de mora a contar da citação, devendo ser apurado em fase de liquidação de sentença.

C) CONDENAR o réu ao pagamento de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) a título de indenização por danos morais, corrigidos monetariamente desde a presente data e acrescido de juros desde citação.

Vencido, condeno o réu ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como verba honorária advocatícia, que arbitro em 10% do valor da condenação.

P.R.I.C.” (fls. 192/201).

Dito isso, de fato, não há que se falar em ilegitimidade passiva do banco, que é o responsável pela conta bancária objeto do ilícito narrado pela autora na petição inicial.

No mais, não há dúvida de que a relação jurídica existente é de consumo, inclusive a Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça veio pacificar esse entendimento.

De acordo com o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, 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. Assim, o risco da atividade deve ser suportado pelo fornecedor, não podendo ser repassado ao consumidor.

A responsabilidade do fornecedor nas relações de consumo é objetiva; dessa forma, é irrelevante se esse agiu ou não com culpa. Ademais, o inciso II, parágrafo 3º, do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor dispõe que o fornecedor só não será responsabilizado quando provar a culpa exclusiva do consumidor.

E mesmo na hipótese em que as fraudes são praticadas por terceiros criminosos, ainda que o requerido seja vítima de terceiro que efetuou as transações no lugar do autor, o fato não o exonera de reparar os danos, pois, argumentando-se que ambos estavam de boa-fé, a opção deve ser pelo direito do consumidor, na medida em que o réu responde objetivamente pelo risco de sua atividade.

As movimentações impugnadas divergem do perfil da autora, de modo que deveria o banco ter adotado os mecanismos de segurança hábeis a impedi-las.

Com relação aos danos morais tem-se que houve contratação fraudulenta de empréstimos, além da

transferência de valores a terceiro na mesma data da contratação, saques e compras que a autora alega desconhecer e, portanto, tornam evidente o abalo moral sofrido.

Inexiste critério objetivo e uniforme para a quantificação do dano moral, dada a ausência de regulamentação específica. Daí a fixação da indenização segundo os critérios da razoabilidade e proporcionalidade, com o fito de alcançar valor nem muito elevado, nem ínfimo a ponto de tornar-se inexpressivo devendo a sua quantificação ser arbitrada caso a caso.

No caso, sopesadas as circunstâncias do caso concreto, não é possível reduzir a indenização por dano moral, que já foi arbitrada em quantia moderada de R\$ 5.000,00.

Resta mantida a condenação à devolução em dobro dos valores descontados/debitados da autora. Não se trata de engano justificável, vez que inexiste lastro contratual para as cobranças, tendo o banco permitido a ocorrência da fraude.

Ante o exposto, nega-se provimento ao recurso majorando-se os honorários devidos pelo banco para 15% do valor da condenação.

LUIS CARLOS DE BARROS
Relator