



Registro: 2025.0000707970

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002330-28.2024.8.26.0481, da Comarca de Presidente Epitácio, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelada HELENA TOMAN BARBOSA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 11ª 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 MARCO FÁBIO MORSELLO (Presidente sem voto), JOSÉ WILSON GONÇALVES E WALTER FONSECA.

São Paulo, 14 de julho de 2025.

JOSÉ MARCELO TOSSI SILVA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº **1002330-28.2024.8.26.0481**

Apelante: Banco Bradesco S/A

Apelado: Helena Toman Barbosa

Comarca: Presidente Epitácio - 2ª Vara Cível

MM (a) Juiz(a) de 1º Grau: Dr (a) ALEXANDRE CHIOCHETTI FERRARI

Voto nº 2.691

APELAÇÃO – AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS -Sentença de parcial procedência, que declarou a inexistência de relação jurídica entre as partes e a inexigibilidade do empréstimo, além de condenar o réu a restituir os valores descontados a título de pagamento – Insurgência do réu – Alegação de regularidade da contratação, via "Mobile Bank" - Golpe da falsa central de atendimento - Autora que foi vítima de "falsa central de atendimento", seguindo procedimento passado por suposto preposto do banco - Validade da contratação não comprovada – O banco réu não juntou nenhum documento a comprovar a regularidade da contratação, tampouco os instrumentos que regiam os pactos (valores do empréstimos, número de parcelas, juros e demais encargos) - Ausência de contrato escrito acompanhado de selfie (biometria facial), documento de identificação pessoal, geolocalização exata e código de identificação do dispositivo do consumidor – Documento denominado "Rastreabilidade de Acesso do Cliente via Canal de Atendimento Bradesco" insuficiente para atestar a higidez da contratação – Sentença mantida – RECURSO DESPROVIDO.

Trata-se de Recurso de Apelação interposto por BANCO BRADESCO S/A, contra a r. Sentença de fls. 136/138, proferida na ação declaratória de inexistência de débito cumulada com danos morais, movida por HELENA TOMAN BARBOSA, que julgou parcialmente procedente o pedido, a fim de: (a) declarar a inexistência de relação jurídica entre as partes e a inexigibilidade do empréstimo questionado, no valor mensal de R\$ 249,69, determinando a sua baixa e isentando a

autora de qualquer responsabilidade sobre ele; e (b) condenar o réu a restituir os valores descontados a título de pagamento do empréstimo desde o início até o momento, a serem acrescidos de correção monetária pelo IPCA (CC, art. 389, p.ú.) e juros de mora de acordo com a Selic, descontado o IPCA, respeitando-se, sempre, a taxa zero, quando negativo (CC, art. 406, §S 1º e 3º), ambos, a partir de cada desconto.

Inconformado (fls. 141/147) alega em síntese que a contratação do empréstimo se deu via *Mobile Bank*, caso em que não é gerado contrato físico, mas sim LOG's de contratação os quais foram anexados às fls. 96/114. Assevera que a contratação só se formalizou mediante o fornecimento de senha secreta e intransferível da apelada. Argumenta a inexistência de ilicitude e que não houve a demonstração de dano.

Requer a concessão do efeito suspensivo ao recurso de apelação, até o seu final julgamento. E ao final, requer a reforma da r. sentença, para julgar improcedentes os pedidos.

Recurso tempestivo, com preparo recursal (fls. 148/149).

Contrarrazões às fls. 158/165.

A decisão de fls. 169/172 indeferiu o efeito suspensivo.

Não houve oposição ao julgamento virtual, nos termos da Resolução de nº 772/2017 do Órgão Especial do Tribunal de Justiça de São Paulo.

O recurso está formalmente em ordem.

É relatório.

De acordo com o relatório constante da r. sentença:

"Trata-se de ação que HELENA TOMAN BARBOSA move contra BANCO BRADESCO S/A, pretendendo, em suma, a declaração de inexistência do empréstimo impugnado, que afirma não haver contratado, e a condenação do réu à devolução em dobro das parcelas descontadas e ao pagamento de indenização por danos morais, em razão dos transtornos causados pela falha na prestação do serviço."

A autora, em sua inicial, narra que no dia 12/03/2024 foi vítima de golpe, pois recebeu ligação de suposta central de relacionamento do banco réu, pedindo para que ela confirmasse dados pessoais para validar uma compra. Assevera que o suposto funcionário da ré já possuía os seus dados pessoais e solicitou que fosse informado os três últimos números do seu cartão, que afirma não ter informado. Narra que em decorrência, registrou Boletim de Ocorrência e posteriormente foi surpreendida ao receber seu benefício de pensão por morte e perceber que havia sido descontado um valor de R\$ 249,69, referente a um empréstimo de R\$ 3.500,00. Argumenta que foi vítima de golpe de ligação do banco.

A autora mantém conta corrente no banco réu e foi vítima de empréstimo fraudulento aperfeiçoado mediante transferência PIX do valor fornecido para a conta de "Robert de Araujo Cerq" em 12/03/2024 (fl. 17).

Incontroversa a incidência na hipótese do Código de Defesa do Consumidor, uma vez que a autora, na qualidade de destinatária fática e econômica, retira da cadeia de produção e distribuição os serviços regularmente fornecidos pelo banco corréu, nos termos dos arts. 2º e 3º, § 2º, do CDC e verbete da Súmula nº 297 do C. STJ.

A contratação eletrônica é expressamente autorizada pelo artigo 3º, inciso III, da Instrução Normativa do INSS nº 28/2008,

alterada pela Instrução Normativa nº 39/2009:

“Art. 3º Os titulares de benefícios de aposentadoria e pensão por morte, pagos pela Previdência Social, poderão autorizar o desconto no respectivo benefício dos valores referentes ao pagamento de empréstimo pessoal e cartão de crédito concedidos por instituições financeiras, desde que:

(...)

III - a autorização seja dada de forma expressa, por escrito ou por meio eletrônico e em caráter irrevogável e irretratável, não sendo aceita autorização dada por telefone e nem a gravação de voz reconhecida como meio de prova de ocorrência”.

A higidez da contratação fica comprovada com a assinatura eletrônica do instrumento contratual, atestada pela presença de *selfie* (biometria facial), documento de identificação pessoal e geolocalização exata e segura a partir de dispositivo de titularidade do consumidor.

No presente caso, o réu não se desincumbiu de seu ônus, visto que não comprovou que a autora efetivamente celebrou o contrato de empréstimo consignado nº 0000496572980.

Embora o banco réu tenha afirmado em sua contestação que a autora celebrou referido negócio jurídico por meio de *Mobile Bank*, fazendo uso de senha da conta corrente e chave de segurança ou token, é de se ressaltar que *"A despeito da apresentação dos documentos de fls. 96/114, nada há que comprove a contratação, incidindo na espécie a inteligência do art. 29, § 5º, da Lei nº 10.931/04, que regulamenta a CCB eletrônica, que prevê que “a assinatura de que trata o inciso VI do caput deste artigo poderá ocorrer sob a forma eletrônica, desde que garantida a identificação inequívoca de seu signatário”*, conforme constou na r. Sentença (fl. 137).

A instituição financeira não demonstrou ter adotado as

cauteladas necessárias para assegurar a segurança e autenticidade da contratação, pois não apresentou documento que possibilite a aferição da regularidade da contratação, especialmente a cópia do contrato escrito. O documento de fls. 96/114, denominado "Rastreabilidade de Acesso do Cliente Via Canal de Atendimento Bradesco) não contém biometria facial da consumidora, documento pessoal ou mesmo a prova de eventual contato telefônico ou via SMS, razão pela qual não prevalece diante da negativa da autora em ter realizado o financiamento.

Assim, a contratação decorreu de prestação de serviços falha, e o banco deve responder objetivamente pelos danos causados ao cliente, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor.

Nesse panorama, são inexistentes as relações jurídicas sub iudice, devendo ser devolvidos os valores descontados dos proventos de aposentadoria da autora.

A instituição financeira não se desincumbiu do ônus probatório de demonstrar a contratação do empréstimo consignado, sendo, portanto, de rigor, a manutenção da r. Sentença.

Nesse sentido, a jurisprudência:

"DECLARATÓRIA C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DO RÉU. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. 1. Alegação de ilegitimidade passiva. Inconsistência. Teoria da asserção. Legitimidade passiva configurada a partir da alegação do consumidor, atribuindo responsabilidade ao réu. A análise de caracterização ou não da responsabilidade diz respeito ao mérito. 2. Denúnciação da lide. Relação de consumo. Incompatibilidade com o sistema de proteção do consumidor na máxima extensão possível, inclusive na perspectiva processual. Observância do art. 88 do CDC. Intervenção de terceiro, em relação de consumo, limitada a seguro de responsabilidade civil, nos termos do art. 101, II do CDC. 3. Golpe da falsa central de atendimento. Autor que foi vítima

de "falsa central de atendimento", seguindo procedimento passado por suposto preposto do banco. Autor que contribuiu para a prática fraudulenta. Contudo, as operações destoam do perfil de consumo do autor. Participação culposa inicial do autor que, no caso concreto, não impede a configuração da responsabilidade civil objetiva do banco. Caracterização de falha no que atina ao dever de proteção do patrimônio sob custódia do banco. Sentença que declara a inexistência de operações e inexigíveis os débitos relacionados, condenando o réu à restituição de valores. Sentença mantida. 4. Pretensão de afastamento da indenização por danos morais. Danos morais não caracterizados. A luta pelo reconhecimento do direito, por via administrativa ou por via judicial, não implica dano moral, mas sim ônus inerente à vida social. Ademais, a mera privação de montante em pecúnia não gera dano moral presumido. Autor que não comprova situação de humilhação ou vexatória ou ofensa a qualquer direito essencial, limitando-se a sustentar que os transtornos para solução lhe acarretaram danos morais. Sentença alterada. 5. Recurso parcialmente provido, para afastar a condenação por danos morais, redefinindo-se os encargos de sucumbência, proporcionalmente à derrota. (TJSP; Apelação Cível 1002283-58.2023.8.26.0394; Relator (a): José Wilson Gonçalves; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro de Nova Odessa - 1ª Vara Judicial; Data do Julgamento: 16/01/2025; Data de Registro: 16/01/2025- destaquei)

APELAÇÃO – CONTRATOS BANCÁRIOS – EMPRÉSTIMO CONSIGNADO – Validade da contratação não comprovada – Ausência de contrato escrito acompanhado de selfie (biometria facial), documento de identificação pessoal, geolocalização exata e código de identificação do dispositivo do consumidor – Documento denominado "Rastreabilidade de Acesso do Cliente via Canal de Atendimento Bradesco" insuficiente para atestar a higidez da contratação – Devolução, em dobro, dos valores pagos indevidamente - Danos morais devidos, arbitrados em R\$ 5.000,00 – Sentença reformada. RECURSO PROVIDO, com inversão dos ônus da sucumbência.(TJ-SP - Apelação Cível: 10128302520238260438 Penápolis, Relator.: João Battaus Neto, Data de Julgamento: 26/08/2024, Núcleo de Justiça 4 .0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2), Data de Publicação: 26/08/2024- destaquei)

"AÇÃO DECLARATÓRIA DE NULIDADE DE NEGÓCIO JURÍDICO CUMULADA COM PEDIDOS DE REPETIÇÃO DE INDÉBITO E REPARAÇÃO POR DANOS MORAIS – Sentença de parcial procedência – Irresignação do réu – Empréstimos consignados – Alegação de que a contratação se deu via "Mobile

Bank" – Ausência de comprovação - A repetição do indébito deve ocorrer na forma simples, pois não verificada má-fé do réu, nem tampouco violação à boa-fé objetiva – Sentença parcialmente reformada – Recurso provido. (TJSP; Apelação Cível 1001825-29.2021.8.26.0453; Relator (a): Marco Fábio Morsello; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro de Pirajuí - 1ª Vara; Data do Julgamento: 28/03/2022; Data de Registro: 28/03/2022- destaquei)

"AÇÃO DECLARATÓRIA CUMULADA COM PEDIDO DE INDENIZAÇÃO. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. APELAÇÕES IMPROVIDAS. CONSUMIDOR . BANCÁRIO. DESCONTOS EM CONTA CORRENTE. EMPRÉSTIMOS PESSOAIS E SEGUROS. CONTRATAÇÃO NÃO COMPROVADA . DEVOLUÇÃO DOS VALORES. JURISPRUDÊNCIA DO SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA. MODULAÇÃO DOS EFEITOS. RESTITUIÇÃO DE FORMA SIMPLES . AUSÊNCIA DE MÁ-FÉ. DANO MORAL CONFIGURADO. VALOR MANTIDO. Autor afirmou que o réu passou a efetuar descontos em sua conta corrente referentes a empréstimos e seguros não contratados . Sentença declarou a inexigibilidade dos contratos, determinou a restituição dos valores na forma simples e pagamento de indenização por dano moral. Recursos das partes. Restaram comprovados os descontos. **O banco réu deixou de juntar os contratos que autorizavam descontos dos seguros . E, embora tenha afirmado que o autor celebrou os empréstimos pessoais de nº 418084067 e nº 414337885 por meio de "Mobile Bank", fazendo uso de senha, o banco réu não juntou nenhum documento a comprovar a regularidade da contratação, tampouco os instrumentos que regiam os pactos (valores do empréstimos, número de parcelas, juros e demais encargos). Ressalto que meros extratos não comprovam as contratações impugnadas. E ainda, o réu sequer comprovou o depósito do valor na conta do autor referente ao empréstimo nº 414337885. Era ônus do banco não só provar a ausência da falha . Responsabilidade objetiva. Art. 14, § 3º, incisos I e II, do CDC. Defeito de segurança do próprio serviço prestado pelo banco que atraiu incidência da súmula 479 do STJ . Restituição na forma simples. O pedido de devolução dobrada dos valores declarados indevidos não merece acolhimento. Ausência de má-fé do banco réu. O Superior Tribunal de Justiça consolidou o entendimento, com modulação de efeitos, pela Corte Especial, EAREsp 600663/RS, EAREsp 622897/RS, EAREsp 664888/RS, EAREsp 676608/RS e EREsp 1413542/RS precedentes prévios necessários) . Dano moral configurado. Reconheço a existência de danos morais passíveis de indenização. O consumidor experimentou dissabores, transtornos e aborrecimentos advindos de descontos indevidos desde de 2017. Viu-se cobrado por seguros e empréstimos não contratados . Valor**



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

mantido em R\$ 10.000,00. Parâmetros da Turma julgadora. Sentença de parcial procedência . SENTENÇA MANTIDA. RECURSOS IMPRÓVIDOS. (TJ-SP - AC: 10251993820218260562 SP 1025199-38.2021 .8.26.0562, Relator.: Alexandre David Malfatti, Data de Julgamento: 13/07/2022, 20ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 13/07/2022- destaquei)

Por fim, os honorários advocatícios sucumbenciais serão majorados, nos termos do art, 85, §11, do Código de Processo Civil, em razão do trabalho adicional realizado em grau recursal, para R\$ 2.200,00 a ser pago pelo réu, ao advogado da autora.

De forma a evitar a oposição de embargos de declaração destinados meramente ao prequestionamento e de modo a viabilizar o acesso às vias extraordinária e especial, considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional suscitada nos autos, uma vez que apreciadas as questões relacionadas à controvérsia por este Colegiado, ainda que não tenha ocorrido a individualização de cada um dos argumentos ou dispositivos legais invocados, cenário ademais incapaz de negativamente influir na conclusão adotada, competindo às partes observar o disposto no artigo 1.026, §2º do Código de Processo Civil.

Diante do exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso.

JOSÉ MARCELO TOSSI SILVA
Relator(a)
Assinatura Eletrônica