



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000324723

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1024569-92.2024.8.26.0071, da Comarca de Bauru, em que é apelante/apelada MARILENA ALVES, é apelado/apelante BANCO DO BRASIL S/A.

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 do réu e deram provimento em parte ao recurso da autora. 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, 12 de abril de 2026.

LUIS CARLOS DE BARROS

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Apelação Cível nº 1024569-92.2024.8.26.0071
Comarca: BAURU – 3ª VARA CÍVEL
Apelante/Apelado: MARILENA ALVES
Apelado/Apelante: BANCO DO BRASIL S/A
Voto: 61608

Ementa: Ação declaratória de inexistência de relação jurídica c.c. reparação de danos materiais e morais. Negativa de contratação de empréstimos. Ausência de provas da efetiva contratação pela autora. Nulidade das contratações. Dano moral configurado. Honorários calculados com base no proveito econômico obtido. RECURSO DO RÉU NÃO PROVIDO E RECURSO DA AUTORA PROVIDO EM PARTE.

A r. sentença de fls. 144/153, cujo relatório é adotado, julgou procedente a ação, para: a) DECLARAR a nulidade dos contratos sob nº. 161329704, 161330741 e 161946497 e a inexigibilidade da dívida neles retratadas; b) DETERMINAR o cancelamento dos débitos em conta das prestações mensais que tenham por base os contratos que ora foram considerados nulos; c) CONDENAR a instituição bancária ré ao pagamento de indenização por danos morais, no valor de R\$ 5.000,00, corrigidos monetariamente pelo IPCA da data desta sentença (data do arbitramento - Súmula nº 362 do STJ) e acrescidos de juros de mora da citação. Pela sucumbência, condenou o banco réu ao pagamento das

despesas processuais e honorários advocatícios de 10% do valor da condenação.

Apela a autora, a fls. 156/163, requerendo a reforma da sentença, para o fim de majorar o valor da indenização por danos morais, bem como elevar os honorários da sucumbência, com base no proveito econômico.

Apela o banco réu, a fls. 164/191, requerendo a improcedência da ação. Afirma que consta do boletim de ocorrência que o cartão da autora foi subtraído por pessoa de sua convivência e que o banco demonstrou que os contratos foram assinados eletronicamente, mediante o uso de cartão e senhas, no terminal de autoatendimento. Aduz que o suposto falsário efetuou as contratações e posteriormente transferiu os valores contratados para terceiros. Logo, o recorrente não pode ser responsabilizado pelos valores e pela indenização. Discorre sobre a regularidade e segurança da contratação mediante assinatura eletrônica e defende a culpa exclusiva do consumidor e de terceiro, a afastar a responsabilidade do banco. Sustenta que não houve falha na prestação de serviço do banco. Postula o afastamento da condenação, ou a redução de seu valor.

Recursos tempestivos, preparado o do réu e isento de preparo o da autora, resposta a fls. 198/208.

É o relatório.

A r. sentença deve ser confirmada pelos seus

próprios fundamentos, nos termos do art. 252 do Regimento Interno deste E. Tribunal de Justiça, exceto quanto aos honorários da sucumbência.

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).

A r. sentença foi assim proferida:

“Vistos.

MARILENA ALVES ajuizou ação de conhecimento em face de BANCO DO BRASIL, objetivando a declaração de inexigibilidade dos contratos nº

CDC00000000161330741 e CDC00000000161946497, bem como a condenação do réu à restituição dos valores debitados indevidamente, além de indenização por danos morais arbitrados em R\$ 20.000,00.

Narra, para tanto, ter sido surpreendida com transações bancárias em sua conta corrente, referente a empréstimos, saques, compras com cartão de crédito e antecipação de 13º salário, todos no mês de julho/2024, as quais não teriam sido por ela efetivadas. Relata ter lavrado Boletim de Ocorrência e realizado contestação junto à ouvidoria e agência do banco réu, cujas respostas foram negativas. Daí porque vem a juízo em busca dos direitos que acredita fazer jus (fls. 01/19), instruindo a inicial com documentos de fls. 20/34.

Foram concedidos os benefícios da gratuidade de justiça (fl. 41).

Regularmente citado (fl. 47), o banco apresentou contestação às fls. 48/87. Impugnou a concessão de gratuidade de justiça. No mérito, informou que consta em seus sistemas informação de que a autora teria perdido seu cartão, foi atendida e alterou sua senha. Apontou que os empréstimos teriam sido efetivados presencialmente e confirmados em terminais de autoatendimento, não

havendo indícios de fraude. Rechaçou a falha na sua prestação de serviços, afirmando que a autora pretenderia com a presente ação enriquecimento indevido. Discorreu sobre as fraudes conhecidas e os mecanismos utilizados pelo banco para evita-los. Afirmou que todos os dados exigidos para a transação foram corretamente fornecidos no momento da movimentação, apontando para a ausência de ilícitos por parte do réu. Ainda, reiterou a inexistência de falha no serviço prestado pelo banco, invocou a culpa exclusiva da vítima ou fato de terceiro enquanto excludentes de responsabilidades, e impugnou os pedidos de danos materiais e morais, diante da ausência de cobranças indevidas e consequente ausência de danos suportados pela autora. Impugnou o valor da indenização buscada e o pedido de inversão do ônus da prova. Insistiu na improcedência da ação, juntando documentos de fls. 88/109.

Sobreveio manifestação da autora em réplica (fls. 110/122).

Instados os litigantes a especificarem provas e apontarem as questões de fato e de direito relevantes ao julgamento da causa (fls. 124/125), manifestaram-se às fls. 128/130 e 131.

Determinada a juntada de extrato bancário completo de

sua conta bancária relativo aos meses de 07 a 09/2024 (fl. 132), a autora manifestou-se à fl. 135, com documentos de fls. 136/139.

É o relatório.

FUNDAMENTO E DECIDO.

Promovo o julgamento imediato da lide, nos termos do disposto no art. 355, inciso I, do CPC, porquanto o feito encontra-se suficientemente instruído com os documentos necessários ao deslinde da controvérsia.

Mantenho a gratuidade da justiça conferida à autora, porquanto a parte contrária não trouxe aos autos qualquer prova da alegada capacidade econômica do(a) beneficiário(a). E este(a), como visto, demonstrou documentalmente auferir rendimentos líquidos inferiores a 03 salários mínimos (fl. 24), valor considerado pela defensoria como parâmetro para aferição da miserabilidade. Por esse motivo deve permanecer inalterada a decisão de fl(s). 41 que deferiu o benefício processual a ele(a).

No mérito, procede em parte a pretensão deduzida na exordial.

Pretende a autora a declaração de inexigibilidade dos débitos decorrentes dos contratos de empréstimo sob nº. CDC00000000161330741 e CDC00000000161946497,

bem como a devolução dos valores descontados indevidamente e indenização pelos alegados danos morais sofridos, advindos da falha na prestação de serviço bancário.

No caso dos autos, certo é que a parte autora nega sua anuência às contratações, saques e compras descritas na inicial e, justamente por estar a afirmar a existência de fato negativo, a ela seria inviável a produção de provas negativas diretas.

Assim, é evidente que o ônus da prova quanto à existência e validade da relação jurídica contratual fica a cargo do banco réu, porquanto é de responsabilidade da pessoa jurídica o arquivamento dos dados da contratação e a cópia dos documentos exigidos e assinados no intuito de formalizar a avença.

Muito embora tenha o banco providenciado a vinda aos autos do documento de fls. 94/104, consistente em telas sistêmicas com dados das contratações supostamente realizadas em terminal de autoatendimento, estas não se mostraram idôneas o suficiente para demonstrar a regularidade do serviço bancário prestado.

Isto porque, afirma a autora ter sido surpreendida com os créditos em conta, créditos estes que foram transferidos e sacados por terceiros e, tão logo notou o ocorrido, lavrou

boletim de ocorrência e relatou a situação à ré (fls. 25/26). Em se apresentando o consumidor parte hipossuficiente na relação, uma vez que não detém meios de demonstrar a utilização fraudulenta do terminal e auto atendimento, impõe-se a inversão do ônus da prova, nos termos do art. 6º, inciso VIII, do CDC. Desta feita, competia à instituição ré a demonstração da regularidade dos contratos e transações impugnados.

Entretanto, neste ponto o banco manteve-se inerte, limitando a apresentar telas sistêmicas, deixando de indicar as medidas de segurança tomadas para se certificar que o solicitante dos empréstimos era mesmo a pessoa do titular da conta corrente.

Em sendo utilizado o terminal de auto atendimento para a formalização do empréstimo, certo que poderia o banco ter apresentado a gravação do momento da solicitação, além de ter demonstrado a existência de filtro biométrico de verificação do usuário da ferramenta de autoatendimento. Todavia, preferiu o silêncio, sequer se preocupando em trazer elementos de prova de que as transações celebradas inseriam-se ao menos naquelas normais e típicas da correntista.

Importante destacar, que de acordo com a Teoria do Risco da Atividade, certo é que tendo por objetivo o serviço

bancário a obtenção de lucro, os meios disponibilizados aos consumidores para fomentar a atividade, como terminais de auto atendimento e aplicativos que facilitam a transação bancária e dispensam a contratação onerosa de maior número de funcionários pelo banco, tem por alvo o aumento desta lucratividade. Deste modo, em sendo tais ferramentas passíveis de fraude, capazes de ocasionar dano aos consumidores que do serviço se servem, evidente que não se afigura razoável transferir ao usuário a responsabilidade pela falta de segurança do serviço ocasionada pela atuação de estelionatários. Ao inverso, em situações tais, o banco deve se aparelhar com instrumentos tecnológicos hábeis a manter a segurança das ferramentas de uso do serviço, tudo a fim de evitar as fraudes e prejuízos aos consumidores.

Na hipótese dos autos, no entanto, o banco busca eximir-se da responsabilidade, afirmando que a atuação de terceiros teria contado, de alguma maneira, com a contribuição da correntista, porquanto para as transações teriam sido utilizadas a senha e dados pessoais.

No entanto, diante da inversão do ônus da prova, competia ao banco demonstrar que as checagens de segurança estavam operantes e que não haveria indício algum da fraude ou que houve ação exclusiva do consumidor que

teria dado ensejo às transações. Todavia, consoante já explicitado, o banco absteve-se de trazer aos autos elementos mínimos que pudessem dar supedâneo a regularidade das transações de crédito e compra via cartão, as quais não poderão subsistir em relação à correntista autora.

Este entendimento tem sido sufragado pelos tribunais, não pairando dúvidas que em situações como a dos autos, o ônus da prova deve recair sobre a instituição financeira:

"Apelação Ação de reparação de danos Improcedência Golpe para obtenção de senhas de correntista mediante página falsa de site Operações realizadas por falsários por meio de internet banking Transferência de valores da conta corrente da autora para finalidade desconhecida Operações efetuadas após a demandante ter feito a atualização do módulo de segurança da empresa, no site do banco, o que ocorreu por ter recebido ligação de suposto funcionário da instituição financeira recomendando a realização do procedimento Inexistência de culpa da autora Falha no sistema de proteção do banco evidenciada Operações realizadas que encontravam-se fora do perfil do consumidor Responsabilidade deste que é de caráter objetivo, nos termos do art. 927, § único, do Código Civil, mesmo que se entenda não aplicável, no

caso, o Código de Defesa do Consumidor Ônus da prova que cabe, por isso, ao fornecedor de serviços Prova de inexistência de defeito na prestação dos serviços não apresentada, nem produzida pelo banco Responsabilidade deste que deve ser reconhecida Demandante que faz jus à reparação integral dos danos materiais Operações realizadas que encontravam-se fora do perfil do consumidor Aplicabilidade da Teoria do risco da atividade Dano material que comporta ser ressarcido Dano moral, entretanto, não demonstrado Reforma parcial da r. sentença recorrida Recurso da autora parcialmente provido." (TJSP; Apelação Cível 1027152-23.2017.8.26.0224; Relator (a): Thiago de Siqueira; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Foro de Guarulhos - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 21/05/2013; Data de Registro: 07/04/2020)

"RESSARCIMENTO DE DANOS MATERIAIS. Saques fraudulentos da conta-corrente da autora, mediante ardil que convenceu seu preposto a implantar módulo de segurança falso para acesso ao internet banking. Defesa fundada na culpa exclusiva da vítima, eis que o preposto da autora divulgou a senha e posições do seu token para terceiros, violando procedimento maciçamente informado no ato de adesão ao produto, conforme gravação de

ligação telefônica da autora ao réu após a constatação da fraude. Inocorrência. Apesar da imprudência da autora, houve também negligência do banco réu, que, ciente do modus operandi em constante evolução nesse tipo de fraude, não criou meios para evitá-la. Hipótese de culpa concorrente que não afasta a responsabilidade civil objetiva do banco por danos decorrentes de fraudes praticadas por terceiros (art. 14 do CDC e Súmula 479 do STJ), somente excluída em caso de culpa exclusiva do consumidor (art. 14, § 3º, II, do CDC). Dever de restituir integralmente o prejuízo financeiro suportado pela autora. Sentença mantida. Recurso não provido. (Apel. 1018852-56.2017.8.26.0003, Rel. Tasso Duarte de Melo, 12ª Câmara de Direito Privado, DJe 15/10/2019).

"OPERAÇÕES FRAUDULENTAS ESTELIONATO - Pretensão de reforma da r. sentença de procedência. Descabimento. Hipótese em que cabia ao agente financeiro demonstrar a regularidade das movimentações. Ocorrência de falha nos sistemas de segurança bancários. Acesso, por terceiros, a informações protegidas pelo sigilo bancário. Atuação culposa do banco réu, que não impediu a consumação do golpe - Má prestação de serviços que evidencia a responsabilidade da instituição financeira pelos danos causados. Inocorrência de culpa de terceiros

ou de culpa exclusiva da vítima. RECURSO DESPROVIDO." (Apel. 1019652-04.2015.8.26.0602, Relatora Ana de Lourdes Coutinho Silva da Fonseca, 13ª Câmara de Direito Privado, DJe 27/08/2019).

"REPARAÇÃO DE DANOS MATERIAIS. Fraude bancária. Transferência fraudulenta de valores para conta de terceiros. Culpa exclusiva da vítima. Ausência de provas. Ônus da instituição financeira. Inteligência do art. 14, § 3º, II, do CDC. Movimentações financeiras que destoam do perfil do consumidor. Conta que recebeu o numerário que foi aberta pelos criminosos em nome de terceiro. Falha de segurança dos serviços do Apelante caracterizada. Responsabilidade objetiva. Súmula 479 do C. STJ. Sentença mantida. Recurso não provido. (TJSP; Apelação Cível 1011542-55.2018.8.26.0361; Relator (a): Tasso Duarte de Melo; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro de Mogi das Cruzes - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 14/01/2020; Data de Registro: 13/04/2020)

Cumprе reiterar que as transações impugnadas estão a extrapolar o perfil do titular da conta, sendo de fácil detecção a fraude por incomum movimentação de empréstimos realizados na mesma data, seguidos de saques que acabam por praticamente zerar a conta. A

simples análise comparativa da renda mensal com a quantidade de empréstimos realizadas, vários no mesmo dia, revelam disparidade dos montantes solicitados e os parcos rendimentos e gastos ordinários da autora (fls. 136/139).

Além disso, os empréstimos foram seguidos de várias operações de débito, os quais, por segurança, poderiam ter sido negadas e, antes de efetivadas, confirmados junto ao consumidor.

Tais situações, em que vários empréstimos são realizados sucessivamente, na mesma data e fora do perfil do cliente, acabam por atrair a incidência da responsabilidade objetiva do banco pela falha do serviço, pois a instituição financeira tem o dever de gerir o crédito de maneira responsável. Evidentemente, não deve a instituição financeira ter a política de concessão indiscriminada de empréstimos, com o objetivo de lucro, sem observar a premissa de sua função social.

Também não se olvida que a praxe atual na celebração de contratos bancários é bastante dinâmica e dispensa maiores formalidades, podendo ser feita via telefone, aplicativos em smartphones ou autoatendimento disponibilizado pelas instituições financeiras.

Entretanto, a forma dinâmica não dispensa os prestadores

de serviços de obter a anuência do consumidor e de providenciar mecanismos de segurança e checagem da regularidade das transações, tudo com fito a evitar a consumação de fraudes, cuja ocorrência é comum e tem sido reiteradamente noticiada pela mídia, sendo, portanto de amplo conhecimento das instituições bancárias.

Este entendimento, inclusive se tornou pacífico com o julgamento perante o Superior Tribunal de Justiça ao qual foi atribuída repercussão geral, sendo posteriormente consagrado através da súmula 479, também da Corte Superior:

“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” (REsp 1199782 / PR rel. Min. Luís Felipe Salomão Segunda Seção - DJe 12/09/2011).

Súmula 479. “As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito das operações bancárias”.

Assim, diante das circunstâncias destacadas, fica evidente a falha na prestação do serviço, que não ofereceu a segurança que dele se esperava.

Desta feita, referidas contratações devem ser consideradas nulas perante a autora, sendo inexigíveis os débitos delas decorrentes. Isto porque não correspondem a qualquer negócio comprovadamente celebrado com a legítima anuência da correntista.

No tocante ao pedido de restituição dos valores debitados indevidamente, impugnou a autora, especificamente, as operações consistentes em compra com cartão – R\$ 1.070,00 e três saques em dinheiro no valor de R\$ 1.000,00, R\$ 970,00 e 230,00, operações estas todas datadas de 17/07/2024 (fl. 136).

Apesar das impugnações às transações, não se cogita do

acolhimento do pedido de restituição. Isto porque, as operações a débito impugnadas somam o montante de R\$ 3.270,00, ao passo que os créditos decorrentes dos empréstimos indevidos totalizam R\$ 3.277,56. Considerando que a autora não foi responsabilizada pelo adimplemento dos empréstimos correspondentes aos créditos, em verdade não houve efetivo prejuízo, porquanto o dinheiro transferido a terceiro e utilizado para a compra pertencia ao banco e cabe a este a busca pelo ressarcimento.

Com relação ao pleito de indenização por danos morais, diante da evidente falha da instituição financeira evidenciada pela falta de segurança das operações realizadas em curso período de tempo e que destoam do perfil de consumo do correntista, o dano é *in re ipsa*, presumido pela própria circunstância.

Não se pode olvidar que o acesso de terceiros fraudadores à conta bancária da autora, possibilitando a realização de inúmeras transações que destoam de seu perfil já é fato suficiente para a configuração do dano. Além disso, a instituição financeira deve ser responsabilizada pelas facilidades colocadas à disposição do consumidor e eventual falta de segurança das operações decorrentes. Assim, não há como negar o nexo de causalidade entre a

conduta ilegal e o dano moral ocasionado, restando presente os requisitos ensejadores da responsabilidade civil.

Este entendimento, cumpre destacar, tem sido seguido pelo Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo:

DIREITO DO CONSUMIDOR E BANCÁRIO. APELAÇÃO CÍVEL. EMPRÉSTIMO E CARTÃO DE CRÉDITO CONSIGNADOS. FRAUDE. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. FALHA DE SEGURANÇA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS DEVIDA, COM REDUÇÃO DO VALOR ARBITRADO PARA O REPARO DA LESÃO EXTRAPATRIMONIAL. IMPOSSIBILIDADE DE COMPENSAÇÃO DOS VALORES DESVIADOS EM FAVOR DOS FRAUDADORES. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. I. CASO EM EXAME Apelação interposta por instituição financeira contra sentença que julgou parcialmente procedente ação de anulação de empréstimos bancários por fraude, cumulada com indenização por danos morais e materiais. A sentença declarou a inexigibilidade dos contratos impugnados, condenou a instituição à restituição dos valores descontados

indevidamente e ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO Há duas questões em discussão: (i) definir se a instituição financeira é responsável pelos prejuízos sofridos pela autora em decorrência da fraude bancária; e (ii) estabelecer se há fundamento para a indenização por danos morais e materiais, bem como a possibilidade de compensação dos valores. III. RAZÕES DE DECIDIR A responsabilidade da instituição financeira por fraudes bancárias é objetiva, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor e da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça, que estabelece que "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 banco tem o dever de garantir a segurança das operações financeiras realizadas por meio de seus canais digitais, adotando mecanismos eficazes para evitar fraudes e transações atípicas que destoem do perfil do cliente, conforme entendimento consolidado pelo Superior Tribunal de Justiça no REsp nº 2.052.228/DF. No caso concreto, houve falha na prestação do serviço, pois a instituição permitiu a realização de cinco empréstimos e um cartão de crédito consignado em curto intervalo de

tempo, sem medidas adequadas de verificação da autenticidade das operações. O ônus de demonstrar que as transações estavam em conformidade com o perfil da autora cabia à instituição financeira, nos termos do artigo 373, inciso II, do Código de Processo Civil, o que não foi cumprido. O dano moral é cabível, pois a fraude resultou no comprometimento da subsistência da autora, que teve sua conta zerada e seu benefício previdenciário descontado indevidamente, situação que ultrapassa o mero dissabor. O valor da indenização por danos morais foi reduzido para R\$ 5.000,00, alinhando-se aos precedentes da Turma julgadora para casos análogos. A compensação dos valores é inaplicável, pois a autora não usufruiu dos empréstimos, que foram transferidos para terceiros imediatamente após a contratação fraudulenta. IV. DISPOSITIVO E TESE Recurso parcialmente provido. Tese de julgamento: A instituição financeira responde objetivamente por fraudes bancárias praticadas por terceiros, quando há falha na segurança do serviço prestado. A realização de múltiplas operações financeiras em curto período de tempo, sem adequada verificação da autenticidade, caracteriza defeito na prestação do serviço. O dano moral é cabível quando a fraude bancária compromete a subsistência da vítima, especialmente em se

tratando de benefício previdenciário. A compensação de valores não é admitida quando os valores dos empréstimos fraudados não foram utilizados pela vítima, mas desviados para terceiros. Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 14 e 42, § único; CC, arts. 186, 389 e 927; CPC, art. 373, II. Jurisprudência relevante citada: STJ, REsp nº 2.052.228/DF, Rel. Min. Nancy Andrighi, Terceira Turma, j. 12.09.2023; STJ, Súmula 479; TJSP, Apelação Cível nº 1000417-50.2024.8.26.0177, Rel. Décio Rodrigues, j. 29.10.2024. (TJSP; Apelação Cível 1010025-46.2024.8.26.0606; Relator (a): Domingos de Siqueira Frascino; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Suzano - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 05/03/2025; Data de Registro: 05/03/2025)

APELAÇÃO - AÇÃO DECLARATÓRIA DE NULIDADE CONTRATUAL C/C REPETIÇÃO DO INDÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS COM PEDIDO DE TUTELA DE URGÊNCIA - Empréstimos contestados pelo demandante - Sentença de parcial procedência - Insurgência do autor. RESPONSABILIDADE CIVIL - Autor que foi vítima de ação criminosa - "Golpe da portabilidade de empréstimo" - - Responsabilidade

objetiva do banco requerido - Risco da atividade - Instituição financeira que deve ser responsabilizada pelas facilidades colocadas à disposição do consumidor e eventual falta de segurança das operações financeiras - Diversos mútuos e pagamentos de boletos em altos valores realizados em curso período de tempo que destoam do perfil de consumo do correntista - Falha na prestação dos serviços evidenciada - Responsabilidade civil objetiva do réu não afastada - Aplicação da Súmula nº 479 do STJ - Precedentes desse E. Tribunal de Justiça - Transtornos que ultrapassaram o mero aborrecimento - Indenização - Cabimento - Valor mantido em R\$ 10.000,00 (dez mil reais) - Observância dos princípios da proporcionalidade, razoabilidade e adequação - Montante que se harmoniza com o arbitrado em casos análogos por esta E. Corte - Sentença de parcial procedência reformada para procedência - RECURSO PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1006031-37.2023.8.26.0576; Relator (a): LAVINIO DONIZETTI PASCHOALÃO; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro de São José do Rio Preto - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/02/2025; Data de Registro: 28/02/2025)

No pertinente à quantificação do dano moral, em atenção ao moderno método bifásico de fixação de indenização

por danos morais, adotado pelo C. STJ, tem-se que, numa primeira fase, deve ser estabelecido um valor básico para a reparação, observando-se o interesse jurídico lesado e um grupo de precedentes, a fim de se assegurar uma justiça comutativa, ora consistente em razoável igualdade para casos semelhantes.

Na hipótese dos autos, o acesso indevido de terceiros fraudadores à conta bancária do consumidor representa injusto impacto negativo na sua vida econômico-financeira, além de exigir perda de tempo útil e ajuizamento de ação para resolução do problema, sendo certo que em situações análogas a jurisprudência vem fixando a indenização básica em R\$ 5.000,00, valor este adotado nesta primeira fase pelo juízo.

Na segunda etapa do método bifásico, eleva-se, reduz-se ou mantém-se o valor definido, conforme as particularidades do caso, levando-se em conta a gravidade do fato em si, culpabilidade do agente, culpa concorrente da vítima, condição econômica das partes, até se chegar a um montante definitivo.

No caso em apreço, não há elementos de anormalidade a justificar a elevação do valor básico, mantendo-se a gravidade do fato e a culpabilidade da ré na média para casos semelhantes. Também não há fatores que

justifiquem a redução, já que não houve qualquer concorrência da beneficiária, ora autora. Daí porque, mantém-se em definitivo os danos morais no patamar de R\$ 5.000,00.

Aponto que o valor nominal da indenização deverá ser corrigido monetariamente a partir do arbitramento, com base no entendimento sedimentado através da súmula 362 do STJ e com juros de mora da citação.

Vale lembrar, por fim, que na ação de reparação por danos morais, a condenação do réu em quantia inferior à pretendida pelo autor não configura sucumbência recíproca, o que impede a aplicação do art. 86, caput, do Código de Processo Civil. Nesse sentido: “Na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca” (STJ, Súmula 326).

Ante o exposto, julgo PROCEDENTES os pedidos deduzidos por MARILENA ALVES em face de BANCO DO BRASIL S/A para: a) DECLARAR a nulidade dos contratos sob nº. 161329704, 161330741 e 161946497 e a inexigibilidade da dívida neles retratadas; b) DETERMINAR o cancelamento dos débitos em conta das prestações mensais que tenham por base os contratos que ora foram considerados nulos; c) CONDENAR a

instituição bancária ré ao pagamento de indenização por danos morais, no valor de R\$ 5.000,00, corrigidos monetariamente pelo IPCA da data desta sentença (data do arbitramento - Súmula nº 362 do STJ) e acrescidos de juros de mora da citação. Atente-se que, nos termos da Lei 14.905/2024, a partir de 30/08/2024, incidirá a variação da Selic (deduzido o índice de atualização monetária IPCA) como índice de juros moratórios.

Em face do princípio da sucumbência, CONDENO o réu ao pagamento das despesas processuais, bem como dos honorários advocatícios ao patrono da autora, ora fixados, nos termos do art. 85, §2º, do CPC, em 10 % do valor da condenação.

Após o trânsito em julgado, arquivem-se os autos, observadas as formalidades administrativas.

P.I.

Pois bem.

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, o que não ocorreu no presente caso.

Houve falha na prestação de serviço do banco, ao permitir a realização de diversas operações no mesmo dia, que destoam do perfil da autora, incluindo a contratação de diversos empréstimos, seguidos de saques, além de compras no cartão (fls. 136/139).

A utilização do terminal de auto atendimento para a formalização de empréstimos deveria ser monitorada por câmeras, além de exigir a identificação por biometria ou reconhecimento facial, mas o banco réu não adotou medidas para impedir as contratações fraudulentas.

Desse modo, tem-se que o banco requerido não se desincumbiu do ônus da prova, a seu cargo, de demonstrar que as contratações acima mencionadas foram efetivamente realizadas pela autora e/ou com o seu consentimento. Ou seja,

verifica-se que não houve demonstração da vontade livre, deliberada e desimpedida da autora em realizar as contratações questionadas com o banco réu.

Portanto, deve ser mantida a nulidade das contratações efetuadas e a inexigibilidade dos respectivos débitos.

Os danos morais, por sua vez, restaram caracterizados, em virtude das contratações não autorizadas em nome da autora, fato que vai além do mero aborrecimento cotidiano.

É que se “tem como conceito de dano moral o prejuízo extrapatrimonial, o que fere o ego, a alma, os sentimentos, a dor, pelo que não valores econômicos, mas suscetíveis de reparação” (...). O que se repara é “o sofrimento, a emoção, o defeito físico ou moral, em geral uma dolorosa sensação sentida pela pessoa, atribuindo-se à palavra dor o mais amplo significado”. (Vide Augusto Zenun, *Dano Moral e sua reparação*, Forense, 1994, página 90).

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.

Assim sendo, não comporta redução o valor fixado na sentença a título de danos morais, da ordem de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), com os acréscimos lá fixados.

No caso, a base de cálculo dos honorários da sucumbência deve ser o valor do proveito econômico (valor dos débitos considerados inexigíveis, mais a condenação ao pagamento de indenização por dano moral), com fundamento no art. 85, § 2º, CPC. Assim, os honorários sucumbenciais, devidos pelo réu ao patrono da autora, ficam fixados em 11% (onze por cento) do valor atualizado do proveito econômico obtido, já considerada a majoração com fundamento no art. 85, § 11, do CPC.

Ante o exposto, nega-se provimento ao recurso do réu e dá-se provimento em parte ao recurso da autora.

LUIS CARLOS DE BARROS
Relator