



Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro
Décima Sétima Câmara de Direito Privado
(Antiga Vigésima Sexta Câmara Cível)

APELAÇÃO CÍVEL Nº. 0818314-29.2023.8.19.0202
APELANTE: BANCO BRADESCO SA
APELADA: ANA LUCIA LIMA XAVIER
JUÍZO DE ORIGEM: 6ª VARA CÍVEL DA REGIONAL DE MADUREIRA
RELATOR: DES. WILSON DO NASCIMENTO REIS

Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR E BANCÁRIO. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO, REPETIÇÃO DO INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. FRAUDE BANCÁRIA. EMPRÉSTIMO NÃO RECONHECIDO E TRANSAÇÕES ATÍPICAS. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. REPETIÇÃO DO INDÉBITO EM DOBRO. DANO MORAL CONFIGURADO. DESPROVIMENTO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação cível interposta contra sentença que julgou procedentes os pedidos para declarar a inexistência de débitos decorrentes de empréstimo pessoal e de transações bancárias não reconhecidas, condenando a instituição financeira à restituição em dobro dos valores cobrados, ao ressarcimento de danos materiais e ao pagamento de indenização por danos morais.
2. *Parte autora* idosa, pensionista, com histórico de problemas de saúde psicológica e psiquiátrica, impugnou a contratação de empréstimo e débitos realizados por meio eletrônico, alegando fraude e ausência de autorização.
3. *Sentença* reconheceu a relação de consumo, inverteu o ônus da prova, caracterizou falha na prestação do serviço bancário e fixou condenação indenizatória e honorários advocatícios.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO



4. Há cinco questões em discussão: (i) saber se a instituição financeira comprovou a regularidade da contratação eletrônica do empréstimo impugnado; (ii) saber se a ocorrência de fraude afasta a responsabilidade do banco; (iii) saber se é cabível a repetição do indébito em dobro; (iv) saber se estão configurados danos morais indenizáveis; e (v) saber se os honorários advocatícios fixados são excessivos.

III. RAZÕES DE DECIDIR

5. A relação jurídica é de consumo, sendo aplicável o Código de Defesa do Consumidor às instituições financeiras.

6. A responsabilidade do fornecedor é objetiva, respondendo pelos danos decorrentes de falha na prestação do serviço, inclusive em hipóteses de fraude praticada por terceiros, caracterizada como fortuito interno.

7. Os registros eletrônicos apresentados não comprovam, de forma inequívoca, a autoria da contratação pela consumidora, sobretudo diante da inversão do ônus da prova e do perfil de vulnerabilidade da cliente.

8. A manutenção das cobranças após ciência da fraude e determinação judicial afasta a tese de engano justificável, legitimando a repetição do indébito em dobro.

9. A imposição de dívida vultosa e indevida, com descontos mensais prolongados, ultrapassa o mero aborrecimento e configura dano moral, especialmente em se tratando de consumidora idosa e vulnerável.

10. Os honorários advocatícios foram fixados em conformidade com os critérios legais, sendo cabível a majoração em grau recursal.

IV. DISPOSITIVO

11. Recurso conhecido e desprovido.

Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 6º, VIII, 14 e 42, parágrafo único; CPC, arts. 85, §§ 2º e 11.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula 297; STJ, Súmula 479; STJ, REsp 1.846.649/MA, Rel. Min. Marco Aurélio Bellizze, 2ª Seção, j. 24.02.2021; TJRJ, Súmula 343.

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos os autos da **Apelação Cível** em referência, em que figuram como partes aquelas acima indicadas, acordam os Desembargadores integrantes da Décima Sétima Câmara de Direito Privado (antiga Vigésima Sexta Câmara Cível) do Tribunal de Justiça em julgar o presente recurso nos termos da certidão de julgamento a ser lavrada pela Secretaria.

Rio de Janeiro, na data da assinatura digital.

DES. WILSON DO NASCIMENTO REIS

Relator

I – RELATÓRIO

Trata-se de recurso de apelação interposto pela parte ré, BANCO BRADESCO SA, com o fim de reformar a Sentença proferida pelo JUÍZO DA 6ª VARA CÍVEL DA REGIONAL DE MADUREIRA cujo conteúdo sentenciante julgou procedente o pedido.

Apresenta-se, a seguir, a sentença ora recorrida, cujo relatório é aproveitado nos termos regimentais:

“Cuida-se de AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C ANTECIPAÇÃO PARCIAL DA TUTELA DE URGÊNCIA C/C REPETIÇÃO DO INDÉBITO C/C DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS proposta por ANA LUCIA LIMA XAVIER em face do BANCO BRADESCO S.A. Alega a parte autora a existência de uma relação bancária duradoura com o réu, mantida por mais de 25 anos, por meio da agência 2790 e conta nº 1542-3. Aduz ser pessoa idosa, contando com 68 anos de idade à época do ajuizamento, e enfrentando graves problemas de saúde de ordem psicológica e psiquiátrica, conforme comprovado por laudos médicos e psicológicos (IDs 71292852 e 71292855), procurou o auxílio do banco réu em 08 de fevereiro de 2023. Naquela ocasião, impulsionada por dificuldades financeiras e compromissos inadiáveis, solicitou à sua gerente a "baixa" de valores provenientes de suas aplicações para sua conta corrente, medida esta que foi efetivamente realizada. Contudo, em uma visita subsequente à agência, motivada pela necessidade de sacar a quantia de R\$ 340,00 para um exame de ressonância magnética e solicitar um extrato bancário, a autora foi surpreendida pela constatação de transações que veementemente negou ter autorizado. Especificamente, a autora identificou duas cobranças indevidas, datadas de 08 de fevereiro de 2023, uma no valor de R\$ 10.000,00, supostamente referente à aquisição de uma piscina, e outra de R\$ 5.000,00, alegadamente para pagamento de despesas escolares. Além destas, foi-lhe imputado um "empréstimo pessoal" no valor de R\$ 10.660,00, que resultaria em uma dívida total de R\$ 48.608,40, a ser quitada em 24 parcelas de R\$ 2.025,35 cada. Diante da negação da autora quanto à autoria de tais transações, e em face de seu evidente estado de nervosismo e sofrimento decorrente de seus problemas de saúde, a funcionária do banco sugeriu que ela retornasse em outro dia para dialogar diretamente com a gerente e iniciar os procedimentos de cancelamento. Após os reiterados contatos administrativos da autora com a instituição financeira, que incluíram a elaboração de um requerimento formal e a subsequente comunicação com o Gerente Geral da agência, a resposta do banco foi negativa. O Gerente Geral informou que os débitos e o empréstimo haviam sido realizados

por meio de "aceite eletrônico/assinatura eletrônica", sendo, portanto, considerados devidos pela instituição. Argumenta que a coincidência das transações com o dia em que solicitou a movimentação de suas aplicações, a natureza e os vultosos valores das compras, e o próprio empréstimo, fugiam completamente de seu perfil e padrão de gastos, levantando a suspeita de conivência de funcionários do banco e falha nos sistemas de segurança. Assevera que a situação lhe causou, além dos danos materiais, profunda abalo moral, com o recrudescimento dos sintomas de sua condição de saúde preexistente, inclusive após o registro de um Boletim de Ocorrência junto à Polícia Civil. Assim, requer: (i) a concessão da gratuidade de justiça; (ii) a antecipação parcial da tutela de urgência para suspender os descontos das parcelas do empréstimo (já que quatro parcelas, totalizando R\$ 8.101,40, já haviam sido debitadas àquela altura); (iii) a inversão do ônus da prova; (iv) a declaração de inexistência do débito do empréstimo (descontando o valor efetivamente creditado); (v) a repetição do indébito em dobro; (vi) a condenação do réu ao pagamento de R\$ 15.000,00 a título de danos materiais (referentes às compras da piscina e da escola); (vii) compensação por danos morais no valor equivalente a 10 salários mínimos; (viii) a condenação do réu nas verbas da sucumbência, além de manifestar desinteresse na autocomposição. Por meio da decisão de ID 71430190, o juízo indeferiu o pedido de gratuidade de justiça da autora, argumentando que os rendimentos e a movimentação bancária da requerente revelavam "patrimônio incompatível à condição de hipossuficiente". Em face desta decisão, a autora interpôs Agravo de Instrumento (IDs 75775142 e 75776218), reiterando sua condição de idosa, pensionista, com problemas de saúde e renda inferior a cinco salários mínimos, e pleiteando a concessão do benefício na integralidade, bem como a atribuição de efeito suspensivo ao recurso para evitar o cancelamento da distribuição. A decisão monocrática no Agravo de Instrumento (cujo teor é referenciado no Acórdão de ID 105287022) concedeu parcial provimento ao recurso, reconhecendo a isenção da autora quanto ao pagamento das custas judiciais, mas mantendo a obrigação de recolher a taxa judiciária. Em razão desta decisão, a autora apresentou Agravo Interno, que foi desprovido pelo Acórdão de ID 105287022, mantendo-se a concessão parcial da gratuidade de justiça. Em cumprimento à determinação de recolhimento da taxa judiciária, a autora, por petição de ID 117651851, requereu o parcelamento do valor de R\$ 1.873,62, alegando persistente dificuldade financeira. Posteriormente, em ID 128812783, informou o recolhimento integral da taxa judiciária, comprovado pelos IDs 128812784 e 128812785, demonstrando sua diligência em regularizar o feito e prosseguir com a demanda. O Banco Bradesco S.A. compareceu espontaneamente aos autos e habilitou seus advogados (ID 136539453). Em despacho de ID 172812843, o juízo considerou o réu citado a partir de sua habilitação voluntária. A parte autora, em petição de ID 174188449, pugnou pela decretação da revelia, sob o argumento de que a contestação não foi apresentada no prazo legal após o comparecimento espontâneo. O réu apresentou contestação no ID 173798850, arguindo,

preliminarmente, a falta de interesse de agir da autora, sustentando a ausência de prova de prévia tentativa de solução administrativa. No mérito, defendeu a regularidade da contratação do empréstimo pessoal e a legitimidade das transações, afirmando que as operações foram realizadas via "Mobile Bank" com uso de senha e token, sem necessidade de contrato físico, e que a autora recebeu o valor do empréstimo. Impugnou os pedidos de repetição do indébito em dobro, argumentando a ausência de má-fé, e de indenização por danos morais, alegando que os fatos configuram mero aborrecimento e não ato ilícito de sua parte. Adicionalmente, contestou a inversão do ônus da prova, sustentando a falta de verossimilhança nas alegações da autora. O réu juntou aos autos o "LOG DE CONTRATAÇÃO" (ID 173800911), detalhando os acessos e a efetivação da solicitação de crédito pessoal. Em decisão interlocutória de ID 182474027, este Juízo reconsiderou a decisão de revelia anteriormente declarada (o que havia sido objeto de agravo de instrumento por parte do Banco, que restou prejudicado conforme Acórdão de ID 197324565). Na mesma decisão, o Juízo deferiu a tutela de urgência pretendida pela autora, determinando a suspensão do contrato de empréstimo pessoal, sob pena de multa. Ademais, inverteu o ônus da prova em favor da autora, nos termos do Código de Defesa do Consumidor e do Código de Processo Civil, e determinou às partes a especificação de provas. A autora apresentou réplica (ID 186215285), refutando as preliminares e os argumentos de mérito do réu. Reiterou sua versão dos fatos e a aplicabilidade da responsabilidade objetiva da instituição financeira, do fortuito interno, da repetição do indébito em dobro, dos danos materiais e morais, e da teoria do desvio produtivo do consumidor. Juntou extratos bancários (ID 186215286) que, segundo sua alegação, comprovam que, apesar da tutela de urgência deferida, todas as 24 parcelas do empréstimo foram pagas, resultando na liquidação do contrato em 11 de março de 2025. O réu, por sua vez, peticionou em ID 194487862, informando o integral cumprimento da tutela antecipada e o encerramento do contrato, requerendo o afastamento de eventual multa. Em resposta, a autora (ID 200700597) alegou má-fé do banco, esclarecendo que os descontos cessaram não por cumprimento da tutela, mas sim porque ela já havia quitado todas as parcelas do empréstimo. Por fim, em ID 202604821, o réu reiterou os termos de sua contestação e pleiteou a total improcedência dos pedidos. **É o relatório. DECIDO.** A presente demanda encontra-se apta a julgamento, visto que a instrução processual foi devidamente concluída, com a apresentação de documentos pelas partes, a concessão de tutelas de urgência, a inversão do ônus da prova, e o trânsito em julgado de decisões em instâncias superiores, consolidando os parâmetros para a análise do mérito. O Banco Bradesco S.A. arguiu, em sua peça contestatória (ID 173798850), preliminar de falta de interesse de agir por parte da autora, ao argumento de que não fora demonstrado qualquer contato prévio da demandante com a instituição financeira visando à solução administrativa da controvérsia. Contudo, tal preliminar não merece acolhimento. Em que pese a relevância da busca pela solução extrajudicial de litígios, a exigência de

esgotamento da via administrativa como condição para o exercício do direito de ação não se coaduna com o princípio constitucional do livre acesso à justiça, consagrado no artigo 5º, inciso XXXV, da Constituição Federal. A jurisprudência pátria é pacífica no sentido de que o acesso ao Poder Judiciário não pode ser condicionado ao prévio esgotamento das vias administrativas, salvo exceções legalmente previstas, as quais não se aplicam ao presente caso consumerista. Ademais, os próprios fatos narrados na petição inicial e corroborados na réplica (ID 186215285) demonstram que a autora, ao descobrir as transações indevidas, prontamente buscou o atendimento na agência, comunicou a situação a funcionários e ao Gerente Geral, Sr. José Carlos, e foi informada de que o banco considerava as transações válidas. Essa tentativa de resolução, ainda que infrutífera do ponto de vista da autora, evidencia a existência de uma pretensão resistida, caracterizando, por conseguinte, o interesse processual. A alegação de falta de interesse de agir, neste contexto, confunde-se com o próprio mérito da causa, na medida em que a validade ou invalidade dos contatos e a responsabilidade da instituição bancária serão temas abordados na análise do fundo da questão. Dessa forma, rejeito a preliminar de falta de interesse de agir. No mérito, é inconteste a natureza consumerista da relação jurídica estabelecida entre a autora e o Banco Bradesco S.A. O artigo 2º da Lei nº 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor - CDC) define consumidor como toda pessoa física que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final. Por sua vez, o artigo 3º do mesmo diploma legal caracteriza fornecedor como toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços. As instituições financeiras, nos termos da legislação e da interpretação pacífica das Cortes Superiores, enquadram-se na definição de fornecedor de serviços. Com efeito, a vulnerabilidade do consumidor perante o fornecedor, característica intrínseca das relações de consumo, é amplamente reconhecida. No caso em tela, a hipossuficiência da autora é ainda mais acentuada, considerando sua idade avançada (68 anos à época do ajuizamento), sua condição de pensionista, e os sérios problemas de saúde de natureza psicológica e psiquiátrica que enfrenta, demandando tratamento contínuo e uso de medicamentos, conforme atestado pelos laudos de IDs 71292852 e 71292855. Nesse cenário, a decisão interlocutória de ID 182474027, ao inverter o ônus da prova em desfavor do fornecedor de serviços, agiu em perfeita consonância com o artigo 6º, inciso VIII, do CDC, que faculta ao juiz tal medida quando for verossímil a alegação ou quando o consumidor for hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências. A verossimilhança das alegações da autora, que descreve transações bancárias atípicas e desconhecidas em sua conta, realizadas após um contato com o banco para movimentação de suas aplicações financeiras, é amplamente justificada pelas circunstâncias narradas e pela vasta ocorrência de golpes e fraudes bancárias de

natureza análoga, conforme destacado na própria decisão judicial que deferiu a tutela de urgência. A inversão do ônus da prova, neste caso, impõe ao réu o dever de comprovar a regularidade e a legitimidade das transações questionadas, demonstrando, de forma inequívoca, que a autora efetivamente autorizou e realizou as compras e o empréstimo, ou que agiu com culpa exclusiva que afastasse a responsabilidade do banco. Consigne-se que os meros "logs de contratação" (ID 173800911), embora atestem um acesso eletrônico, por si só não são suficientes para comprovar a autoria da transação pela própria titular da conta, especialmente diante do contexto de fraudes que utilizam dados de clientes para realizar operações indevidas. Assim, incumbia ao banco, munido de todos os recursos tecnológicos e informacionais, comprovar a segurança de seus sistemas e a inexistência de falha em sua prestação de serviço que tenha permitido a alegada fraude. Todavia, o réu não se desincumbiu de seu ônus. Por conseguinte, analisando o conjunto probatório, constata-se, ao contrário da parte ré, que a tese autoral encontra sólida sustentação fática e jurídica. Com efeito, nota-se que a autora, ao contatar o banco para fins legítimos de movimentação de suas aplicações, viu-se, logo em seguida, surpreendida por transações que não reconhece: duas compras no valor total de R\$ 15.000,00 e um empréstimo pessoal de R\$ 10.660,00, que geraria uma dívida de R\$ 48.608,40. O extrato bancário juntado pela autora (ID 71290798 e ID 71292851, e mais recentemente ID 186215286) corrobora a ocorrência dessas movimentações. O log de contratação apresentado pelo réu (ID 173800911) indica que a solicitação de crédito pessoal no valor de R\$ 10.660,00, de contrato nº 684583245, com 24 parcelas de R\$ 2.025,35, foi efetivada em 08/02/2023, às 19:34:23, via Bradesco Celular, com "MOBILE TOKEN O". Embora este registro ateste a realização da operação eletrônica, ele, por si só, não é suficiente para elidir a alegação de fraude, especialmente considerando a inversão do ônus da prova operada nestes autos. É fundamental que a instituição financeira demonstre, de forma robusta e inequívoca, que o acesso e a efetivação das transações foram realizados pela própria titular da conta ou por pessoa legitimamente autorizada, e que seus sistemas de segurança foram suficientes para coibir ações fraudulentas. A verificação do perfil da cliente – uma idosa, pensionista, em tratamento de saúde mental – e a natureza das transações supostamente realizadas (compra de piscina, despesas escolares, e um empréstimo com juros que elevam o valor final a quase cinco vezes o principal) deveriam ter acionado alertas nos sistemas de segurança do banco. Tais operações fogem, por sua magnitude e especificidade, do padrão esperado para uma cliente com o perfil da autora. A alegação da autora de que funcionários do banco podem ter agido com conivência, aproveitando-se do acesso a informações sigilosas sobre suas aplicações, é uma hipótese que, embora grave, não pode ser sumariamente descartada em um contexto de fraudes bancárias sofisticadas e cada vez mais comuns. A responsabilidade das instituições financeiras, como prestadoras de serviços, é objetiva, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor.

Isso significa que respondem, independentemente da existência de culpa, pelos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços. A falha na segurança do serviço bancário, que permite a atuação de fraudadores e a realização de transações atípicas nas contas de clientes, configura um defeito na prestação do serviço. Tais eventos, mesmo que perpetrados por terceiros, são considerados "fortuito interno", ou seja, riscos inerentes à própria atividade econômica desenvolvida pela instituição, que dela extrai lucros, devendo, portanto, assumir os ônus correspondentes, em conformidade com a teoria do risco do empreendimento. A conduta do banco, ao não identificar as operações fraudulentas em tempo hábil, ao não implementar mecanismos de segurança mais eficazes para impedir transações fora do perfil do cliente e, mais gravemente, ao insistir na validade da dívida e na cobrança das parcelas mesmo após a notificação administrativa e judicial da fraude, demonstra uma falha grave na prestação de seus serviços. Ressalte-se que a mera existência de um "log" de acesso não pode ser considerada prova cabal e irrefutável da legitimidade da operação quando confrontada com o contexto fático e a vulnerabilidade do consumidor. Com isso, com base na inversão do ônus da prova e na análise do contexto fático-probatório, conclui-se pela falha na prestação do serviço do réu e, por conseguinte, pela sua responsabilidade civil. Diante da comprovada falha na prestação do serviço e da ilegitimidade das transações contestadas, impõe-se a declaração de inexistência do débito relativo ao "empréstimo pessoal" de R\$ 10.660,00 e das compras de R\$ 10.000,00 (piscina) e R\$ 5.000,00 (escola). No tocante ao empréstimo, a autora pleiteia a declaração de inexistência do débito de R\$ 48.608,40, ressalvado o valor de R\$ 10.660,00 que foi creditado em sua conta. Não obstante, o log de contratação (ID 173800911) indica que o valor contratado foi de R\$ 10.660,00, gerando um custo total de R\$ 48.608,40 em 24 parcelas. Desse modo, a restituição deve considerar o valor total indevidamente cobrado, e não apenas o principal do empréstimo. Contudo, se o valor de R\$ 10.660,00 foi creditado na conta da autora, este montante deverá ser compensado da quantia total a ser restituída ou declarada indevida. Assim, o pedido de declaração de inexistência do débito deve incidir sobre a totalidade do valor cobrado referente ao empréstimo, ou seja, R\$ 48.608,40, compensando-se, no entanto, o valor de R\$ 10.660,00 efetivamente recebido pela autora, evitando-se o enriquecimento sem causa. Quanto às compras de R\$ 15.000,00 (R\$ 10.000,00 e R\$ 5.000,00), a declaração de inexistência do débito deve ser integral, uma vez que a autora jamais reconheceu tais transações. No que concerne ao pedido de restituição em dobro dos valores referentes às parcelas do empréstimo indevidamente cobradas, com base no artigo 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor, a ré, em sua defesa, argumentou que somente seria cabível em caso de comprovada má-fé, o que, em seu entendimento, não ocorreu. No entanto, a exigência de má-fé para a repetição em dobro tem sido mitigada pela jurisprudência, que admite sua aplicação quando não há engano justificável na cobrança. No presente caso, o banco

réu foi notificado da fraude em diversas oportunidades: primeiramente, administrativamente pela autora logo após a descoberta das transações; em segundo lugar, judicialmente, por meio da petição inicial, e, mais enfaticamente, pela decisão de tutela de urgência (ID 182474027), que determinou a suspensão dos descontos do empréstimo. Apesar da determinação judicial de suspensão, a autora, em sua réplica (ID 200700597), demonstrou que os descontos não cessaram por iniciativa do banco em cumprimento da tutela, mas sim porque ela própria arcou com todas as 24 parcelas do empréstimo, o que resultou na liquidação do contrato em 11 de março de 2025 (conforme extrato de ID 186215286). Com isso, a manutenção das cobranças após a ciência da fraude e a determinação judicial para sua suspensão configura, no mínimo, um erro injustificável, se não uma conduta de má-fé, que enseja a aplicação do parágrafo único do artigo 42 do CDC. Portanto, a condenação do réu à repetição do indébito, no valor correspondente ao dobro das quantias indevidamente cobradas e pagas pela autora referentes ao empréstimo pessoal, é medida que se impõe. O valor total das parcelas pagas indevidamente pela autora é de R\$ 48.608,40 (24 parcelas de R\$ 2.025,35). A repetição em dobro, deduzindo o valor que a autora recebeu do empréstimo de R\$10.660,00, deve incidir sobre o efetivo prejuízo sofrido pela autora com a cobrança indevida. Além dos valores relativos ao empréstimo, a autora suportou diretamente o débito de R\$ 15.000,00 (R\$ 10.000,00 referente à compra de uma piscina e R\$ 5.000,00 relativo ao pagamento de despesas escolares), transações que igualmente não reconhece e cuja legitimidade não foi comprovada pelo réu. Essas despesas, debitadas diretamente da conta da autora, representam um prejuízo material direto, que deve ser integralmente ressarcido pelo banco réu, acrescido de juros e correção monetária desde a data do débito (08/02/2023), com intuito de recompor o patrimônio da autora. Quanto ao pedido de danos morais, também deve ser acolhido, pois os fatos em testilha transcendem o mero aborrecimento ou dissabor cotidiano, atingindo a esfera dos direitos da personalidade da autora de forma significativa. A situação imposta pela conduta do réu, que se desdobrou em transações fraudulentas, cobranças indevidas e uma longa e desgastante busca por solução administrativa e judicial, gerou uma evidente violação à dignidade da autora. A autora, como já destacado, é uma senhora idosa, com 68 anos de idade, e que enfrenta problemas de saúde de natureza psicológica e psiquiátrica, comprovados por laudos médicos (IDs 71292852 e 71292855). O agravamento do estado de saúde da demandante, conforme explicitado na exordial e na réplica, é uma consequência direta e previsível da situação de estresse e angústia provocada pela fraude bancária e pela subsequente negativa do banco em resolver a questão de forma célere e eficaz. A imposição de uma dívida vultosa e indevida, com débitos mensais que comprometiam sua já limitada renda de pensionista, somada à necessidade de percorrer o caminho burocrático para contestar as transações e, posteriormente, o tortuoso percurso judicial, impactou profundamente sua paz de espírito, segurança e bem-estar. A dor, o vexame, o sofrimento e a

humilhação decorrentes de uma fraude bancária, especialmente para uma pessoa idosa e com saúde fragilizada, são elementos que caracterizam o dano moral *in re ipsa*, ou seja, independem de prova de sua efetiva repercussão, bastando a comprovação do evento danoso. Além disso, a conduta do banco, ao ignorar os alertas de transações atípicas e ao forçar a autora a empreender um esforço considerável para buscar a reparação de seus direitos, configura o que a doutrina moderna denomina "teoria do desvio produtivo do consumidor". O tempo útil da autora, que deveria ser dedicado ao seu descanso, à sua saúde e ao convívio familiar, foi indevidamente consumido na tentativa de resolver um problema que não criou, mas que foi gerado pela falha na prestação do serviço do réu. Essa perda de tempo produtivo, em si, é passível de indenização a título de danos morais, reforçando o caráter punitivo-pedagógico da medida. Para a fixação do *quantum* indenizatório, devem ser observados os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, levando-se em conta a gravidade do dano, a capacidade econômica das partes, o caráter pedagógico da medida para desestimular a reiteração da conduta ilícita, e o grau de culpa do ofensor. Dessa forma, considerando a idade e a condição de saúde da autora, o impacto financeiro e emocional das cobranças indevidas, o descaso demonstrado pelo réu ao não acatar as contestações administrativas e ao não suspender as cobranças mesmo após a determinação judicial (levando a autora a quitar integralmente o débito), e a finalidade compensatória da indenização, entendo razoável e proporcional acolher o pedido da autora de condenação no valor equivalente a 10 (dez) salários mínimos, correspondente, nesta data, a R\$ 15.180,00. Ante o exposto, **julgo PROCEDENTE a pretensão deduzida na inicial** a fim de: a) Confirmar a tutela de urgência deferida em ID 182474027; b) Declarar a inexistência do débito relativo às transações de compra de piscina (R\$ 10.000,00) e despesas escolares (R\$ 5.000,00), ambas datadas de 08/02/2023, bem como do "empréstimo pessoal" de contrato nº 684583245, que gerou a dívida de R\$ 48.608,40; c) Condenar o réu a restituir à autora o valor de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais), referente às compras indevidas da piscina e da escola, com correção monetária a partir de 08/02/2023 (data do débito) e juros de mora a partir da citação, ambos calculados conforme a Lei nº 14.905/2024; d) Condenar o réu a pagar à autora, a título de repetição do indébito, o valor correspondente ao dobro das parcelas indevidamente cobradas e pagas referentes ao empréstimo pessoal (contrato nº 684583245), acrescido de correção monetária desde a data de cada desembolso e juros de mora a partir da citação, ambos calculados conforme a Lei nº 14.905/2024, compensando-se o aludido numerário com o valor depositado na conta corrente da autora, ou seja, R\$ 10.660,00 (dez mil seiscentos e sessenta reais); e e) Condenar o réu a pagar à autora, a título de indenização por danos morais, o valor de R\$ 15.180,00, com correção monetária a partir da prolação desta sentença (Súmulas 362 do STJ e 97 do TJRJ) e juros de mora a partir da citação, ambos calculados conforme a Lei nº 14.905/2024. Outrossim, condeno o réu nas despesas processuais e honorários de

advogado, estes fixados em 15% sobre o montante da condenação. P.I. Com o trânsito em julgado e tudo cumprido, dê-se baixa e arquivem-se os autos.”

No recurso de apelação, o banco recorrente sustenta, em síntese, que não houve irregularidade na contratação do empréstimo, alegando que a operação foi realizada por meio do aplicativo bancário, com utilização de senha pessoal e token. O recorrente argumenta que o negócio jurídico foi celebrado por agente capaz, com objeto lícito e em conformidade com a legislação, tendo, inclusive, o valor sido creditado na conta da parte autora. Assim, defende que não seria possível à parte autora alegar desconhecimento da operação em benefício próprio.

O banco recorrente também aduz que, caso não seja acolhida a tese de regularidade da contratação, não seria devida a restituição dos valores referentes às despesas impugnadas, pois parte dessas despesas teria sido custeada pelo valor do empréstimo liberado (R\$10.660,00). Acrescenta que, para a configuração do dever de indenizar, seria imprescindível a demonstração de ato ilícito, nexo de causalidade e dano, o que, segundo sua ótica, não restou comprovado nos autos.

No tocante ao pedido de repetição do indébito em dobro, o recorrente sustenta que tal medida somente seria cabível em caso de comprovada má-fé do credor, o que, segundo alega, não ocorreu no caso concreto, invocando precedentes do Superior Tribunal de Justiça nesse sentido.

Quanto ao pleito de indenização por danos morais, o banco recorrente afirma que os fatos narrados não ultrapassam o mero aborrecimento cotidiano, não sendo aptos a ensejar reparação moral. Defende que não houve lesão à honra ou à reputação da parte autora, mas apenas dissabores inerentes à vida em sociedade, de modo que a condenação ao pagamento de indenização por danos morais configuraria enriquecimento sem causa.

Por fim, o recorrente requer a redução dos honorários advocatícios sucumbenciais, para que sejam fixados no percentual máximo de 10% sobre o

valor da condenação, argumentando que a demanda não apresenta complexidade que justifique a fixação em patamar superior.

A petição de contrarrazões traz como requerimento a manutenção da sentença em seu exato teor.

Os autos subiram à instância revisora para apreciação do recurso.

É o relatório.

II – VOTO

O recurso é tempestivo e estão presentes as condições recursais e os pressupostos legais para o seu conhecimento.

Cuida-se de recurso de apelação interposto por BANCO BRADESCO S.A., insurgindo-se contra sentença que julgou procedentes os pedidos formulados pela autora, reconhecendo a falha na prestação do serviço bancário, declarando a inexistência dos débitos, condenando a instituição financeira à restituição em dobro dos valores indevidamente cobrados, ao ressarcimento dos danos materiais e ao pagamento de indenização por danos morais, além das verbas sucumbenciais.

Em apertada síntese, o recorrente sustenta: (i) a regularidade da contratação do empréstimo, realizada via aplicativo bancário, com uso de senha e token; (ii) a impossibilidade de restituição dos valores das despesas impugnadas, sob o argumento de que teriam sido custeadas com o numerário do empréstimo; (iii) a inaplicabilidade da repetição do indébito em dobro, por ausência de má-fé; (iv) a inexistência de dano moral indenizável; e (v) o excesso na fixação dos honorários advocatícios.

Em análise aos autos, verifica-se que a conclusão empreendida pela primeira instância não merece reparo.

Decerto, a relação entre os envolvidos na quizila é de consumo, uma vez que a autora se enquadra no conceito de consumidor (artigo 2º do Código de Defesa do Consumidor), e a empresa ré no de fornecedora de serviço (artigo 3º do

mesmo diploma legal). Aplicável à espécie a inteligência da Súmula nº 297 do STJ:
"O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras".

Nesse contexto, a instituição financeira responde objetivamente pelos danos causados aos consumidores, nos termos do artigo 14 do CDC, sendo desnecessária a demonstração de culpa, bastando a comprovação do dano e do nexo causal.

O cerne do inconformismo recursal repousa na alegação de que o empréstimo foi regularmente contratado por meio do aplicativo do banco.

Todavia, não basta à instituição financeira comprovar a existência de um registro eletrônico da operação. Diante da inversão do ônus da prova, corretamente deferida na origem, incumbia ao banco demonstrar, de forma robusta, segura e inequívoca, que a contratação foi efetivamente realizada pela titular da conta, sem qualquer vício ou fraude.

Nesse contexto, vale destacar que o E. STJ firmou tese, consignada no tema nº 1.061, no julgamento do REsp 1846649/MA, definindo o ônus probatório da instituição financeira em contratos bancários: *"Na hipótese em que o consumidor/autor impugnar a autenticidade da assinatura constante em contrato bancário juntado ao processo pela instituição financeira, caberá a esta o ônus de provar a sua autenticidade (CPC, arts. 6º, 368 e 429, II)."*

No entanto, conforme destacado na r. sentença, o banco réu não foi capaz de demonstrar a higidez da contratação.

Os denominados "logs de contratação" limitam-se a demonstrar que houve acesso ao sistema bancário, não comprovando a autoria da operação, tampouco afastando a possibilidade de fraude, realidade conhecida no sistema financeiro contemporâneo.

Some-se a isso o perfil da consumidora: pessoa idosa, pensionista, com graves problemas de saúde de ordem psicológica e psiquiátrica, circunstância que acentua sua vulnerabilidade e impõe ao fornecedor um dever ainda maior de cautela.

As operações questionadas, quais seja, compra de piscina, despesas escolares e contratação de empréstimo de elevado valor, destoam completamente do histórico financeiro da autora, circunstância que, por si só, deveria ter acionado mecanismos de segurança mais rigorosos por parte da instituição financeira.

Não demonstrada a regularidade da contratação, subsiste a conclusão da sentença quanto à falha na prestação do serviço.

Ainda que se admitisse, por hipótese, a atuação de terceiros fraudadores, tal circunstância não afasta a responsabilidade da instituição financeira, por se tratar de fortuito interno, inerente ao risco da atividade econômica desenvolvida.

É firme a jurisprudência do STJ no sentido de que fraudes bancárias integram o risco do empreendimento, não podendo ser transferidas ao consumidor, especialmente quando vulnerável.

Nesse sentido:

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

(Súmula n. 479, Segunda Seção, julgado em 27/6/2012, DJe de 1/8/2012.)

O argumento de que as despesas impugnadas teriam sido custeadas com o valor do empréstimo não merece prosperar.

Primeiro, porque a contratação do empréstimo foi reconhecida como inexistente.

Segundo, porque o fato de o numerário ter transitado pela conta da autora não legitima a cobrança de valores oriundos de operação fraudulenta.

Terceiro, a sentença, quando determinou a condenação da ré ao pagamento do valor correspondente ao dobro das parcelas indevidamente

cobradas e pagas referentes ao empréstimo pessoal já determinou a compensação com o valor depositado na conta corrente da autora, ou seja, R\$ 10.660,00 (dez mil seiscentos e sessenta reais).

Correta, portanto, a sentença ao determinar a declaração de inexistência dos débitos e o ressarcimento integral dos valores indevidamente debitados, com a devida compensação do montante efetivamente creditado, evitando-se enriquecimento sem causa.

Quanto à repetição do indébito, o artigo 42, parágrafo único, do CDC, prevê o pagamento de valor igual ao dobro do que pagou em excesso, salvo hipótese de engano justificável.

No caso concreto, ficou amplamente comprovado que o banco foi previamente comunicado, na esfera administrativa, acerca da fraude; teve ciência inequívoca da controvérsia com o ajuizamento da demanda; foi expressamente instado, por decisão judicial, a suspender os descontos; e, ainda assim, permitiu a continuidade das cobranças, as quais somente cessaram porque a própria autora quitou integralmente o débito.

Tal conduta extrapola o conceito de erro justificável, autorizando, como corretamente reconhecido na sentença, a repetição do indébito em dobro.

Quanto ao dano moral, a procedência do pedido deve ser mantida.

A situação vivenciada pela autora transcende, de forma evidente, o conceito de mero dissabor cotidiano, alcançando a esfera dos direitos da personalidade da autora.

A conduta da instituição financeira impôs à consumidora ônus emocional, psicológico e financeiro absolutamente incompatíveis com o padrão de normalidade das relações de consumo, sobretudo quando se considera o perfil da demandante: pessoa idosa, pensionista, com 68 anos de idade à época dos fatos, portadora de enfermidades de ordem psicológica e psiquiátrica, devidamente comprovadas por laudos médicos acostados aos autos (indexadores 71292852 e 71292855).

Nesse ponto, vale colacionar excertos dos laudos médicos que fazem referência expressa ao agravamento de seu estado de saúde em razão de golpe financeiro/bancário:

PACIENTE: Ana Lúcia Lima Xavier

Descrição:

Paciente de 67 anos, em acompanhamento psiquiátrico de longa data, comigo há 1 ano e 10 meses. Diagnóstico de transtorno depressivo recorrente, F33 pela CID-10, com bom controle por meio das medicações utilizadas. Ainda mantém episódios de flutuação afetiva, principalmente decorrentes de eventos estressantes na esfera social.

Recentemente, teve evento de perda financeira em razão de golpe, com importante piora afetiva relacionada.

Laudo Psicológico

Paciente Ana Lúcia Lima Xavier, foi encaminhada pelo psiquiatra, para acompanhamento psicológico, para tratar ansiedade e depressão, com instabilidades emocionais, desde 2022.

Temos feito alguns progressos, com sessões semanais, onde a paciente ainda apresentava quadros de tristeza, embora com melhora bem significativa, tendo se agravado, nesse período, por consequências de golpes, telefônicos e bancários.

A autora foi surpreendida com a imposição de dívida vultosa e indevida (dívida total de R\$48.608,40), decorrente de transações que não reconheceu, as quais passaram a comprometer diretamente sua subsistência, por meio de descontos mensais incidentes sobre sua conta bancária onde recebe sua pensão. Tal situação, por si só, é apta a gerar angústia, insegurança e sofrimento, especialmente em pessoa em condição de vulnerabilidade, como no caso em exame.

Some-se a isso o fato de que, mesmo após a comunicação administrativa da fraude e, posteriormente, após a intervenção do Poder Judiciário com o deferimento de tutela de urgência determinando a suspensão das cobranças, a instituição financeira persistiu na manutenção dos descontos, que apenas cessaram porque a própria autora, constrangida e temerosa das consequências financeiras, acabou por quitar integralmente o débito indevido.

Esse cenário revela não apenas falha na prestação do serviço, mas também conduta desidiosa e insensível do fornecedor, que relegou a segundo plano a dignidade da consumidora, obrigando-a a suportar prolongado estado de aflição e incerteza quanto à sua estabilidade financeira e emocional.

O dano moral, nessa hipótese, configura-se *in re ipsa*, prescindindo de prova específica, pois decorre diretamente da própria ilicitude da conduta e de suas consequências naturais. Assim, verifica-se que as fraudes bancárias acompanhadas de cobranças indevidas, especialmente quando prolongadas no tempo e direcionadas a consumidores idosos, atingem frontalmente a dignidade da pessoa humana.

Ademais, mostra-se plenamente aplicável ao caso a teoria do desvio produtivo do consumidor, uma vez que a autora foi compelida a despender tempo, energia e recursos para tentar solucionar problema que não deu causa, desviando-se de atividades essenciais à sua saúde, repouso e convívio social, para enfrentar reiteradas negativas administrativas e um processo judicial complexo.

No que se refere à fixação do *quantum debeatur*, sabe-se ser matéria delicada, que fica sujeita à ponderação do julgador, o qual deve sempre observar os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, haja vista que embora o artigo 5º, inciso V, da Constituição da República tenha assegurado a indenização por dano moral, não estabeleceu os parâmetros para a fixação.

Do mesmo modo, devem ser observados, para a fixação da verba, o poder econômico do ofensor, a condição econômica do ofendido, a gravidade da lesão e sua repercussão, não se podendo olvidar da moderação, para que não haja enriquecimento ilícito ou mesmo desprestígio ao caráter punitivo-pedagógico da indenização

Diante desse contexto, a indenização fixada pelo juízo de origem (R\$ 15.180,00 equivalente a 10 salários mínimos) cumpre adequadamente suas funções compensatória, punitiva e pedagógica, revelando-se proporcional à gravidade da ofensa, às condições pessoais da vítima e à capacidade econômica da instituição financeira, sem importar em enriquecimento sem causa.

Portanto, correta a condenação ao pagamento de indenização por danos morais no valor estabelecido, o qual se mostra suficiente para reparar o abalo sofrido e, ao mesmo tempo, desestimular a reiteração de condutas semelhantes, preservando-se a confiança que deve nortear as relações bancárias.

A título elucidativo, transcreve-se alguns julgados deste Tribunal de Justiça, em casos semelhantes:

“0046539-51.2013.8.19.0038 – APELAÇÃO - 1ª Ementa - Des(a). SANDRA SANTARÉM CARDINALI - Julgamento: 17/08/2017 - VIGÉSIMA SEXTA CÂMARA CÍVEL CONSUMIDOR - APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. RECURSO INTERPOSTO SOB A ÉGIDE DO CPC/15. AUSÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA. NEGATIVAÇÃO INDEVIDA. DANO MORAL CONFIGURADO. INDEVIDA INCLUSÃO EM CADASTRO RESTRITIVO DE CRÉDITO EM RAZÃO DE DÍVIDA NÃO COMPROVADA. INCIDÊNCIA DA TEORIA DO RISCO DO EMPREENDIMENTO. ENTENDIMENTO PACIFICADO NO SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA NO SENTIDO DE 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". SÚMULA Nº 94 DO TJRJ QUE DISPÕE: "CUIDANDO-SE DE FORTUITO INTERNO, O FATO DE TERCEIRO NÃO EXCLUI O DEVER DO FORNECEDOR DE INDENIZAR". DANO MORAL IN RE IPSA. CONSUMIDOR VÍTIMA DE FRAUDE. IRRESIGNAÇÃO DE AMBAS AS PARTES. MAJORAÇÃO DA VERBA FIXADA NA SENTENÇA AO PATAMAR DE R\$ 10.000,00 (DEZ MIL REAIS), ADEQUAÇÃO À FUNÇÃO PEDAGÓGICA, PREVENTIVA E COMPENSATÓRIA. VERBAS SUCUMBENCIAIS CORRETAMENTE ARBITRADAS. RECURSO DA PARTE RÉ DESPROVIDO. PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO DO AUTOR.”

“0011515-76.2015.8.19.0042 – APELACAO - DES. SERGIO SEABRA VARELLA - Julgamento: 22/01/2016 - VIGESIMA QUARTA CAMARA CIVEL CONSUMIDOR - Apelação Cível. Relação de consumo. Negativação indevida em decorrência de dívida não reconhecida pela autora. Sentença de procedência. Irresignação da parte ré. Matéria devolvida que se limita à existência de dano moral e o quantum indenizatório. Falha na prestação do serviço reconhecida. Apelante que não faz prova das excludentes de sua responsabilidade. Art. 14, §3º, do CDC. Dano moral in re ipsa. Aplicação da súmula 89 do TJRJ: "A inscrição indevida de nome do consumidor em cadastro restritivo de crédito configura dano moral, devendo a verba indenizatória ser fixada de acordo com as especificidades do caso concreto, observados os princípios da razoabilidade e proporcionalidade". Quantum indenizatório fixado na sentença que observa os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade. Manutenção. Aplicação da Súmula 343 do TJRJ. NEGA-SE SEGUIMENTO AO RECURSO.”

Ademais, de acordo com o entendimento consolidado deste Tribunal e cristalizado no enunciado da súmula 343, o valor arbitrado pelo juízo *a quo*, a título de compensação por danos morais, só será revisto nas hipóteses em que a condenação se revelar irrisória ou exorbitante, distanciando-se dos padrões de razoabilidade, o que não é o caso. Confira-se:

“A verba indenizatória do dano moral somente será modificada se não atendidos pela sentença os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade na fixação do valor da condenação.”

Por derradeiro, na hipótese, a fixação dos honorários sucumbenciais em 15% sobre o valor da condenação observa os critérios previstos

no artigo 85, § 2º, do Código de Processo Civil, considerando a natureza da causa, o trabalho desenvolvido e o tempo de tramitação do feito, não havendo que se falar em sua redução.

Por tais fundamentos, voto no sentido de **NEGAR PROVIMENTO** ao recurso, mantendo-se os termos da sentença.

Dessa forma, considerando que no presente caso concreto a ré, ora apelante, restou vencida na sentença e na apelação em análise, impõe-se a sua condenação em arcar com os honorários de sucumbência recursal, no patamar de 2% (dois por cento) sobre o valor da condenação, quantia esta que, somada aos honorários fixados em primeira instância, perfazem o valor total de 17% (dezessete por cento) sobre o valor da condenação.

Rio de Janeiro, na data da assinatura digital.

DES. WILSON DO NASCIMENTO REIS

Relator