



APELAÇÃO CÍVEL Nº 0844589-73.2023.8.19.0021

APELANTE: BANCO BRADESCO S/A

APELADA: MARIA HILDA DE JESUS ANSELMO

DESEMBARGADORA RELATORA: MARCIA FERREIRA ALVARENGA

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. DÉBITOS FRAUDULENTOS EM CONTA POUPANÇA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. FORTUITO INTERNO. DANO MORAL CONFIGURADO. RECURSO DESPROVIDO.

I. CASO EM EXAME:

1. Ação ajuizada por correntista idosa em face de instituição financeira, alegando que, apesar de movimentar pouco sua conta poupança, identificou a realização de débitos indevidos no valor de R\$ 2.689,79, originados do aplicativo UBER, serviço que nunca utilizou. Sustenta que os lançamentos ocorreram de forma reiterada em curtíssimo período (com destaque para 13 transações em dois dias) e cessaram apenas com o esgotamento do saldo. Requereu devolução em dobro dos valores debitados e indenização por danos morais. Sentença julgou parcialmente procedentes os pedidos, condenando o réu à restituição simples dos valores e ao pagamento de R\$ 5.000,00 por danos morais. O réu interpôs apelação, alegando, em síntese, ilegitimidade passiva, inexistência de falha na prestação do serviço e de dano moral, além de excesso no *quantum* indenizatório.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO:

2. Há quatro questões em discussão: (i) verificar a legitimidade passiva da instituição financeira; (ii) apurar a existência de falha na prestação do serviço bancário; (iii) determinar se é cabível a indenização por



danos morais; (iv) analisar a adequação do valor fixado a título de dano imaterial.

III. RAZÕES DE DECIDIR:

3. A instituição financeira é parte legítima para figurar no polo passivo da ação, pois mantém a conta poupança e responde pela segurança do serviço prestado ao consumidor.

4. Aplica-se ao caso o Código de Defesa do Consumidor, nos termos dos arts. 2º, 3º e 14, impondo responsabilidade objetiva ao fornecedor, independentemente de culpa, bastando a comprovação do dano e do nexo de causalidade.

5. Os débitos sucessivos e atípicos evidenciam movimentação bancária fora do perfil da autora, idosa e poupadora habitual, o que impunha ao banco adotar providências imediatas, como bloqueio ou confirmação das transações.

6. A atuação de terceiro fraudador constitui fortuito interno, risco inerente à atividade bancária, não afastando a responsabilidade da instituição financeira, conforme a Súmula 479 do STJ e a Súmula 94 do TJERJ.

7. Restou caracterizada falha na prestação do serviço, o que impõe a restituição dos valores indevidamente debitados, conforme determinado na sentença, de forma simples.

8. O dano moral é evidente diante da frustração da legítima confiança da consumidora idosa, da violação à sua dignidade e do abalo gerado por prejuízo financeiro relevante em sua poupança.

9. O valor de R\$ 5.000,00 arbitrado a título de dano moral mostra-se proporcional e razoável, em conformidade com o verbete da Súmula 343 do TJERJ.

IV. DISPOSITIVO E TESE:

10. RECURSO DESPROVIDO.

Tese de julgamento:

1. A instituição financeira responde objetivamente pelos danos decorrentes de débitos fraudulentos realizados em conta bancária, por configurarem fortuito interno.
2. A omissão em adotar mecanismos eficazes de segurança diante de movimentações atípicas configura falha na prestação do serviço.
3. Configura-se dano moral indenizável o abalo sofrido por consumidora idosa e hipervulnerável, diante da perda de suas economias por fraude bancária.
4. O valor de R\$ 5.000,00 a título de indenização por danos morais é razoável e proporcional às circunstâncias do caso.

Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 2º, 3º, 14, § 3º; CPC, art. 85, § 11.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula 479; TJERJ, Súmula 94; TJERJ, Súmula 343.

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos os autos da apelação cível nº **0844589-73.2023.8.19.0021**, em que é apelante **Banco Bradesco S/A** e apelada **Maria Hilda de Jesus Anselmo**, acordam os Desembargadores que integram a 8ª Câmara de Direito Privado – antiga 17ª Câmara Cível - do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, por unanimidade, negar provimento ao recurso.

Assim, decidem na conformidade do relatório e voto do relator.

RELATÓRIO

Trata-se de ação proposta por **Maria Hilda de Jesus Anselmo** em face de **Banco Bradesco S/A**, alegando, em síntese, que possui conta poupança junto ao Banco réu há quase 20 anos, na qual guardava suas economias e pouco movimentava. Aduz que em junho de 2023, ao consultar seu saldo, somente restava em sua conta o valor de R\$ 7,46, tendo em vista a realização de débitos indevidos, no valor de R\$ 2.689,79, provenientes do aplicativo da empresa UBER.



Sustenta que no dia 28/06/2023 compareceu à agência física da ré para contestar tais débitos, informando ao gerente que sequer possuía perfil no aplicativo UBER. Afirma que em apenas dois dias (06 e 07 de fevereiro/23) ocorreram 13 débitos da empresa UBER, o que deveria ter levado o sistema do réu a bloquear a conta da autora, por estar fora do seu perfil de utilização. Acrescenta que os débitos só cessaram quando não havia mais saldo em conta, em 15/03/23. Assim, requer a condenação da parte ré a devolver em dobro a quantia debitada indevidamente de sua conta poupança (R\$ 5.359,58), bem como a pagar indenização por danos morais, no montante de R\$ 15.000,00.

Em sentença de index. 161384120, o Juízo *a quo* julgou parcialmente procedentes os pedidos para condenar o réu ao pagamento: 1) de R\$ 2.689,79, a título de indenização pelos danos materiais, corrigidos a contar da data de cada evento danoso, com juros legais a partir da citação; 2) de R\$ 5.000,00, a título de indenização pelos danos morais, corrigidos monetariamente a partir da publicação da sentença e com juros legais a contar da citação; 3) das custas e dos honorários, estes fixados em 10% sobre o valor da condenação.

Apelação do réu no index. 171678564, na qual sustenta, em resumo: i) ilegitimidade passiva; ii) ausência de falha na prestação do serviço; iii) impossibilidade de ser responsabilizado por ato de terceiro; iv) inexistência de dano moral e excessivo *quantum* indenizatório arbitrado. Dessa forma, pleiteia a improcedência dos pedidos; afastamento da condenação por dano imaterial; redução do valor da indenização.

Contrarrazões da autora no index. 205371115, em prestígio à sentença.

É o relatório.

VOTO

A apelação é tempestiva e estão presentes os demais requisitos de admissibilidade.



O caso denota uma típica relação de consumo, prevista pelos artigos 2º e 3º, ambos do CDC. Trata-se de norma cogente, de aplicação imediata, cabendo ao julgador aplicar os institutos nele previstos, ainda que não requerido pelas partes.

Incide à espécie o disposto no art. 14 do CDC, o qual imputa responsabilidade objetiva ao fornecedor do serviço, com fundamento na teoria do risco do empreendimento. Por conseguinte, dispensa-se a demonstração do elemento subjetivo da conduta, cabendo ao interessado comprovar tão somente a ocorrência do fato lesivo, o dano sofrido e o respectivo nexo de causalidade.

Por outro lado, para dela se exonerar, incumbe ao fornecedor provar que o defeito do serviço não se verificou, ou caso tenha ocorrido, que deve ser imputado à própria vítima ou a terceiro (§3º).

Sustenta a autora possuir conta poupança junto ao Banco réu e que em junho de 2023 percebeu que o saldo era de somente R\$ 7,46, tendo em vista a realização de débitos indevidos, no valor de R\$ 2.689,79, provenientes do aplicativo da empresa UBER.

A parte ré tem legitimidade para figurar no polo passivo da demanda, uma vez que é a instituição mantenedora da conta poupança, sendo ela responsável por criar mecanismos de segurança para proteger seus clientes e evitar a ocorrência de fraudes.

Com efeito, analisando o extrato de index. 78172807 verifica-se que o saldo na conta da demandante, em 25/01/23, era de R\$ 2.708,09, sendo certo que a partir do dia 06/02/23 iniciaram-se diversos débitos, quase que diários e em sequência, de baixos valores oriundos de compras pelo aplicativo da UBER, os quais se prolongaram até o dia 20/03/23, quando o saldo da poupança passou para R\$ 7,39.

Portanto, resta evidente que tais movimentações bancárias fugiam do padrão e do perfil da autora, idosa e pequena poupadora, razão pela qual deveria o réu ter adotado medidas no sentido de coibir a prática delituosa, como



buscar confirmação das transações perante a cliente ou mesmo bloquear de imediato o cartão.

Ressalta-se que a atuação de terceiro fraudador não isenta o fornecedor de serviços do dever de reparação, já que, conforme entendimento já sumulado por esta Corte e pelo Superior Tribunal de Justiça, a fraude praticada por terceiro representa fortuito interno e integra os riscos do empreendimento nas relações consumeristas, não excluindo assim a responsabilidade das instituições financeiras.

Neste sentido:

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

Súmula nº 94 do TJERJ: “Cuidando-se de fortuito interno, o fato de terceiro não exclui o dever do fornecedor de indenizar.”

Observada a falha na prestação do serviço, impõe-se a restituição dos valores indevidamente debitados da conta da autora, a qual, conforme sentença, se dará na forma simples.

Resta configurado, na hipótese, o dano imaterial, não só pela perda do tempo útil da consumidora, mas também pelo fato de ser pessoa idosa e hipervulnerável, cujos débitos na conta poupança provocaram uma maior degradação financeira da pequena poupadora, o que atentou contra sua dignidade e o mínimo existencial.

E, em atenção ao princípio da razoabilidade e à vedação ao enriquecimento sem causa, merece o *quantum* indenizatório ser mantido em R\$ 5.000,00, nos termos do verbete sumular nº 343 do TJERJ, *verbis*:

"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."



Ante o exposto, nego provimento ao recurso, majorando-se os honorários advocatícios para 15% sobre o valor da condenação, com base no art. 85, § 11, do CPC.

Rio de Janeiro, 05 de agosto de 2025.

MARCIA FERREIRA ALVARENGA
DESEMBARGADORA RELATORA