



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000000895

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000002-34.2024.8.26.0673, da Comarca de Flórida Paulista, em que é apelante BANCO DO BRASIL S/A, são apelados LEILA ZOGHEIB MARTON e ANTONIO DOMINGOS MARTON.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 19ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI (Presidente), CLÁUDIA GRIECO TABOSA PESSOA E JAIRO BRAZIL.

São Paulo, 7 de janeiro de 2025.

RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

19ª Câmara de Direito Privado

Apelação nº: 1000002-34.2024.8.26.0673 (processo digital)

Comarca: FLÓRIDA PAULISTA

Apelante: BANCO DO BRASIL S/A

Apelados: LEILA ZOGHEIB MARTON e ANTONIO DOMINGOS MARTONS (interditando representado por sua curadora LEILA ZOGHEIB MARTON)

MM. Juíza de primeiro grau: Camila Alves de André

Voto nº 49.209

Apelação – Serviços bancários – Ação indenizatória – Golpe da falsa central de atendimento – Autora que recebeu ligação de suposto preposto do banco, advertindo-a de operações fraudulentas em sua conta e na conta de seu marido, interditando sob sua curatela – Desse modo ilaqueada, a autora permitiu que estelionatários acessassem as contas correntes e realizassem inúmeras operações bancárias, muito acima de seus perfis de consumo – Sentença de parcial procedência dos pedidos – Irresignação, do réu, parcialmente procedente. 1. Alegação de ilegitimidade passiva sem consistência. Circunstância de existir ou não responsabilidade civil da instituição financeira, diante de culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, representando tema de mérito e, portanto, não guardando relação lógica com as chamadas condições da ação. 2. Impertinente a discussão sobre inversão do ônus da prova. Mecanismo em verdade não aplicável na situação em exame, por não haver controvérsia em torno dos fatos descritos na petição inicial. Ônus de demonstrar a suposta culpa exclusiva da vítima ou de terceiro tocando ao banco

réu, em caráter ordinário (CPC, art. 373, II). 3. Aparato eletrônico colocado pelos bancos e outros grandes fornecedores à disposição dos clientes cuja finalidade maior é a de poupar gastos com a contratação de pessoal e de agilizar os negócios realizados com a massa consumidora. Desarrazoado pretender carrear ao consumidor os riscos inerentes a operações assim realizadas, notadamente em não havendo sistema de segurança eficiente para afastar ou minimizar o risco. Fraude de que trata a demanda em exame representando episódio frequente e podendo ser evitado mediante a adoção de sistema de detecção de operações que fujam ao perfil do consumidor, para efeito de consulta prévia sobre a autoria e legitimidade dessas operações. Situação dos autos em que as operações questionadas fugiam por completo ao padrão das usualmente realizadas pelos autores. Inequívoca a responsabilidade civil da instituição financeira nessas circunstâncias. Aplicação da teoria do risco da atividade, expressa no art. 14 do CDC. Hipótese se enquadrando no enunciado da Súmula 479 do STJ. Bem acolhido o pleito de devolução dos valores debitados das contas correntes dos autores. 4. Não reconhecimento, porém, de responsabilidade do réu pela indenização por danos morais. Sofrimento experimentado pelos autores que, em verdade, decorreu da ação dos delinquentes. Resistência do réu no reconhecimento do direito dos autores não se prestando, por si só, para o reconhecimento de dano moral indenizável, sob pena de banalização do instituto. 5. Sentença parcialmente reformada, para afastar a condenação do réu ao pagamento de indenização por dano moral e para distribuir as responsabilidades pelas verbas da sucumbência em proporção.

Deram parcial provimento à apelação.

1. Trata-se de ação indenizatória proposta por
LEILA ZOGHEIB MARTON e ANTONIO DOMINGOS MARTONS
(interditando, representado por sua curadora provisória) em face de
BANCO DO BRASIL S/A.

Dizem os autores, em síntese, que, no mês de março de 2022, a autora, mulher e curadora provisória do segundo autor, recebeu ligação telefônica de um suposto preposto do Banco réu advertindo-a de que sua conta e de seu marido haviam sido invadidas por pessoas desconhecidas, tendo sido realizadas movimentações financeiras. Assim, ela se dirigiu até a agência e foi orientada pela atendente a realizar alteração de senha para garantir maior segurança. Não obstante, no dia 18.3.22, por volta das 18h, horário em que já havia encerrado o expediente físico da agência, a autora novamente recebeu contato de um terceiro se identificando como funcionário do Departamento de Segurança do Banco do Brasil. Na ocasião, o então preposto do banco apresentou informações pessoais da autora e das contas bancárias, levando esta última a acreditar que se tratava de funcionário do banco. Após seguir todas as orientações do falsário no

decorrer do final de semana, realizou transferências e saques seguidos de depósitos, no valor global de R\$ 290.000,00. Alegam os autores que as movimentações eram atípicas e fugiam aos seus perfis de consumo. Afirma a autora, ainda, ter entrado em contato o réu, que, apesar de ter reconhecido o golpe, restituiu aos autores apenas a quantia de R\$ 10.688,01. Daí a demanda, objetivando a condenação do réu ao pagamento de R\$ 280.000,00, a título de danos materiais, e ao pagamento da importância de R\$ 20.000,00, à guisa de indenização por danos morais.

A r. sentença julgou “procedente” a ação, para condenar o réu ao pagamento de indenização por danos materiais, no valor de R\$ 280.000,00, e ao pagamento de indenização por dano moral, na importância de R\$ 8.000,00, para cada autor. Responsabilizou o réu, ainda, pelas verbas da sucumbência, arbitrada a honorária em 10% sobre o valor da condenação (fls. 714/722).

Apela o réu, suscitando inicialmente preliminar de ilegitimidade passiva. Quanto ao mais, argumenta, em

síntese, que: (a) não ficou comprovado nexo de causalidade entre os supostos atos ilícitos e o serviço prestado pelo apelante; (b) trata-se de culpa exclusiva da apelada e de terceiros; (c) não houve conduta ilícita do apelante; (d) não estão configurados os alegados danos morais; (e) subsidiariamente, pleiteia a redução do valor da indenização; (f) deve ser afastada a condenação ao pagamento de indenização por dano material; (g) ainda subsidiariamente, caso mantida a condenação, a quantia deve ser rateada entre as partes, já que a apelada possibilitou o golpe; e (h) não deve ser aplicada a inversão do ônus da prova diante da ausência de verossimilhança nos fatos descritos (fls. 202/219).

2. Recurso tempestivo (fls. 724 e 728),
preparado (fls. 759/760) e respondido (fls. 764/784).

O parecer do Ministério Público em segundo grau é pelo não provimento do recurso (fls. 792/796).

É o relatório do essencial, adotado o da r.
sentença quanto ao mais.

Ilegitimidade passiva.

3. Sem consistência a alegação de ilegitimidade passiva suscitada pelo apelante.

Ora, como fornecedor de serviços, responde a instituição financeira, em tese, pelo dano experimentado pelos consumidores demandantes, nos termos do disposto no art. 14 do CDC.

Se é que tal responsabilidade não existe no caso concreto, por derivar exclusivamente de culpa da vítima ou de fato de terceiro (§3º, II), o que se admite apenas para argumentar, essa questão se refere, em realidade, ao mérito do litígio, não guardando nenhuma relação com as chamadas condições da ação.

Mérito.

4. A primeira observação a se fazer sobre o caso em exame é a de que é impertinente a alegação no sentido de que não seria aplicável a inversão do ônus da prova no caso dos autos.

Ora, pelo que se depreende da análise dos autos, não há efetiva controvérsia em torno dos fatos descritos na petição inicial, uma vez que o apelante não contesta o ludíbrio de que foram vítimas os apelados nem a forma da alegada fraude.

Assim, ausente controvérsia de ordem fática sobre as alegações expostas na petição inicial, nem mesmo havia necessidade de outras provas para demonstrá-las, a toda evidência, sabido que a prova se destina à demonstração de fato controvertido.

Se é que existiu culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, o ônus de provar tal alegação, aliás, ordinário, compete à instituição financeira apelante, como fato impeditivo do direito do autor, nos exatos termos do que dispõe o art. 373, II, do CPC.

5. Como se disse, não há controvérsia sobre os fatos descritos na petição inicial, seja no que se refere ao ludíbrio de que foi vítima a apelada, seja no que concerne à forma da fraude.

A respeito de situações como a dos autos, é de se ter em mente que os bancos disponibilizam grandioso aparato eletrônico para uso dos clientes no propósito maior de economizar custos com a manutenção de uma estrutura de serviços capaz de, com eficiência e agilidade e efetiva segurança, assistir o cliente em tais operações.

Assim é que os bancos economizam com a contratação de funcionários, com o pagamento de adicional por quebra de caixa, com a manutenção de postos e agências etc., transferindo ao consumidor, sejamos francos, a realização de atividades que competiriam a tais instituições e respectivos prepostos.

Se é assim e, apesar de boa parte da massa consumidora aderir a tais práticas, pela economia de tempo e de

energia que acarretam, não é razoável, contudo, também transferir ao consumidor os riscos inerentes a tais serviços, quaisquer que sejam as respectivas causas.

Por outro prisma que se analise a questão, fosse tão seguro e eficiente o sistema adotado pelo banco réu, haveria plenas condições de verificação prévia do fato de as operações descritas na petição inicial, fugirem por completo ao perfil dos clientes, e, antes de concluídas tais operações, teria o banco providenciado a confirmação com os apelados.

Assim, a falha na prestação dos serviços evidenciou-se nas transferências e saques dos valores de R\$ 3.000,00, R\$ 3.000,00, R\$ 3.000,00, R\$ 1.000,00, R\$ 30.000,00, R\$ 15.000,00, todas realizadas no dia 21.3.22, da conta do apelado; e R\$ 3.000,00, R\$ 2.000,00, R\$ 3.000,00, R\$ 2.000,00, R\$ 20.000,00, 50.000,00, R\$ 30.000,00, R\$ 50.000,00, R\$ 20.000,00 R\$ 30.000,00, R\$ 3.000,00, R\$ 3.000,00, R\$ 3.000,00, R\$ 1.000,00, R\$ 3.000,00, R\$ 3.000,00, R\$ 3.000,00, R\$ 1.000,00, R\$ 3.000,00, R\$ 3.000,00, R\$ 3.000,00, R\$ 1.000,00 realizadas entre os

dias 18 e 21.3.22, da conta da apelada, que certamente não condiziam com as operações usualmente realizadas pelos apelados (v. fls. 277/281).

Em face desse contexto e à luz do disposto no art. 14 do CDC, a estabelecer a responsabilidade objetiva do fornecedor “pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços” e a considerar defeituoso o serviço “quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar” (§1º), tendo em conta, entre outros fatores, “o modo de seu fornecimento” (inciso I), é imperioso o reconhecimento de ilícito por parte do banco, a ensejar a respectiva responsabilidade civil.

Esse entendimento é prestigiado por parcela significativa da jurisprudência deste Egrégio Tribunal de Justiça, como se vê dos precedentes assim ementados, entre outros:

“RESPONSABILIDADE CIVIL. Ação declaratória e indenizatória. Preliminar de ilegitimidade passiva suscitada pela

instituição financeira. Descabimento. Atribuição ao banco da responsabilidade pelos prejuízos decorrentes da falha na prestação do serviço. Autora que não reconhece as operações financeiras realizadas em sua conta corrente após ter recebido ligação de pessoa que se passou por funcionário do réu. Relação de consumo evidenciada. Aplicabilidade ao caso da inversão do ônus probatório. Empréstimo e transferências que destoaram em muito do perfil de consumo da correntista. Falha na segurança do serviço disponibilizado à consumidora. Banco que não identificou nem impediu a concretização das operações fraudulentas, como é rotineiro em serviços desta natureza [em que se procede comumente a bloqueio preventivo da conta]. Inexigibilidade dos débitos reconhecida. Multa cominatória mantida. Natureza inibitória das astreintes que justifica sua fixação em valor expressivo, pois outro não é seu objetivo senão compelir o réu a cumprir a obrigação específica e não a pagar a multa, à percepção de ser preferível submeter-se à

ordem judicial em relação ao pagamento do expressivo valor da multa fixada. Fatos, ademais, que acarretaram sério abalo psicológico à autora, haja vista ter sido surpreendida com diversas operações indevidas, de valores expressivos, em sua conta corrente. Danos morais configurados. Indenização arbitrada na sentença em R\$ 10.000,00. Admissibilidade, contudo, de sua redução para R\$ 5.000,00, dadas as peculiaridades do caso em cotejo. Sentença reformada apenas neste último aspecto. Pedido inicial julgado parcialmente procedente. Recurso provido, em parte. Dispositivo: deram parcial provimento ao recurso.” (TJSP, Ap. 1026453-30.2023.8.26.0577, 19ª Câ. de Dir. Priv., Rel. Des. JOÃO CAMILLO DE ALMEIDA PRADO COSTA, j. 18.6.24 – são meus os destaques).

“AÇÃO DECLARATÓRIA DE
INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C/C
INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E

MORAIS. EMPRÉSTIMO FRAUDULENTO. TRANSFERÊNCIAS. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. RECURSO DA AUTORA E DO RÉU. 1. Empréstimo fraudulento. Transferências fraudulentas realizadas por terceiros. Valores que fogem do padrão de consumo da autora. Comunicação imediata da autora. Inexistência de elementos probatórios no sentido de que a autora tenha deixado de zelar por informações sigilosas. Falha na prestação de serviços configurada. Sentença mantida. 2. Danos morais, contudo, 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. Autora 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 mantida. 3. Recursos desprovidos.” (TJSP, Ap. 1002612-48.2022.8.26.0445, 11ª Câ. de Dir.

Priv., Rel. Des. JOSÉ WILSON GONÇALVES,
j. 3.7.24).

“APELAÇÃO CÍVEL – Ação de indenização por danos morais – Golpe da Falsa Central - Sentença de procedência - APELAÇÃO DO BANCO - Afastamento da conduta ilícita ante a ausência de concorrência da instituição financeira para o evento danoso - Não acolhimento - Falha de segurança do serviço bancário configurada pelo vazamento de dados da vítima e ausência de bloqueio de operações consideravelmente exorbitantes, que destoavam do perfil bancário da autora - Inteligência do artigo 14 do CDC e Súmula 479 do STF - Culpa exclusiva de consumidor ou terceiro afastada - Teoria do risco do negócio (fortuito interno), independentemente de eventual culpa concorrente ou fato de terceiro, o banco deve responder integralmente pelo evento danoso - RECURSO ADESIVO DA AUTORA - Majoração dos danos morais - Incabível - O importe de R\$ 5.000,00 mostra-se adequado à extensão dos danos sofridos e a inibir a reincidência da conduta por parte da

causadora do dano - Sentença mantida - RECURSOS DESPROVIDOS.” (TJSP, Ap. 1003521-05.2023.8.26.0268, 12ª Câm. de Dir. Priv., Rel. Des. TANIA AHUALLI, j. 3.7.24).

“PRELIMINAR – Nulidade da sentença por ausência de fundamentação – Rejeição. AÇÃO DE RESPONSABILIDADE CIVIL DO FORNCEDOR DE SERVIÇOS – Novo julgamento após anulação da primeira sentença - Golpe da falsa central de atendimento – Parte autora que foi desidiosa seguindo orientações de falsários e fornecendo dados sigilosos, após o que foram realizadas transações em suas contas – Responsabilidade dos bancos, contudo, que emerge da falha na prestação dos serviços, eis que as transações fraudulentas fugiram do perfil da parte consumidora, não tendo sido bloqueadas – Súmula 479 do STJ - Precedente desta Câmara - Restituição dos montantes à autora – Correção monetária que incide desde o desembolso e juros de mora a partir da citação - Danos morais, no entanto, descabidos – Parte autora que concorreu para

o ocorrido – Ação parcialmente procedente –
Sucumbência recíproca - Recurso
parcialmente provido. (TJSP, Ap.
1016087-68.2023.8.26.0564, 23ª Câm. de Dir.
Priv., Rel. Des. LÍGIA ARAÚJO BISOGNI, j.
28.6.24).

A hipótese, aliás, se encaixa com perfeição no
enunciado da Súmula 479 do STJ, a seguir reproduzido: “As
instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados
por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros
no âmbito de operações bancárias”.

6. Se é que existiu parcela de culpa por parte
da apelada, consistente em, ilaqueada, fornecer informações
relacionadas às contas aos delinquentes, caberia a consideração de se
tratar de comportamento culposo no mínimo escusável, sabido que é
algo comum e inevitável certas pessoas, sobretudo indivíduos idosos
ou iletrados, incidirem nesse tipo de ludibrio.

que esse tipo de inconveniente não ocorreria caso os bancos mantivessem uma estrutura de funcionários para dar atendimento à massa consumidora.

Daí que a parcela de culpa da apelada, se é que existiu, por não ser exclusiva, não afasta a responsabilidade civil do fornecedor de serviços réu, nos expressos termos do que dispõe o art. 14, §3º, II, do CDC.

Acertada a r. sentença, pois, ao ter proclamado a inexigibilidade dos valores referentes às indigitadas operações, com a consequente condenação do réu a restituir as importâncias descontadas das contas dos apelados.

7. No tocante à indenização por dano moral, a irresignação comporta acolhida.

Ora, o sofrimento experimentado pelos apelados decorreu, em verdade, da ação dos delinquentes.

Assim, não é razoável atribuir ao banco responsabilidade por tal sofrimento.

Quando muito, seria o caso de cogitar da responsabilidade do apelante por danos morais, pela recusa no atendimento do pleito dos clientes apelados.

Há de se considerar, porém, que essa recusa caracteriza, se tanto, inadimplemento de obrigação legal ou contratual, algo insuficiente para caracterizar dano moral indenizável, sob pena de banalização do instituto.

8. Em suma: a r. sentença será parcialmente reformada, para afastar a condenação ao pagamento de indenização por dano moral.

Recíproca a sucumbência, porém não equivalente, arcarão os apelados com 15% das despesas do processo e o

apelante com os 85% remanescentes, compensando-se tais verbas até quanto se compensem (CPC, art. 86). Os honorários devidos ao advogado dos apelados permanecem arbitrados em 10% sobre o montante da condenação; os devidos ao advogado do apelante são arbitrados no mesmo percentual sobre o valor do pedido não acolhido (indenização por danos morais).

Nesses termos, meu voto **dá parcial**
provimento à apelação.

Des. RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI
Relator