



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000004499

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000467-35.2023.8.26.0493, da Comarca de Regente Feijó, em que é apelante/apelado BANCO BRADESCO S.A, é apelada/apelante MARIA APARECIDA DE SOUZA MARINHO (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual do Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao apelo do réu e ao recurso adesivo da autora. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores NATAN ZELINSCHI DE ARRUDA (Presidente sem voto), JOSÉ PAULO CAMARGO MAGANO E JOÃO BATTAUS NETO.

São Paulo, 8 de janeiro de 2025.

GUILHERME SANTINI TEODORO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação nº 1000467-35.2023.8.26.0493

Apelantes e reciprocamente apelados: Banco Bradesco S/A e Maria Aparecida de Souza Marinho (Justiça Gratuita)

Voto nº 5229

CONTRATO BANCÁRIO. *Conta corrente. Golpe da falsa central de atendimento. Autora alega que recebeu SMS sobre empréstimo suspeito, sendo orientada a entrar em contato com o número indicado na mensagem para cancelamento, telefonema de que resultam perda de acesso ao aplicativo bancário e transferências (PIX) não autorizadas pela correntista. Fortuito interno reconhecido. Sumula STJ 479. Acesso ao aplicativo por IP diverso do aparelho da consumidora. Operações sequenciais, fora do horário comercial bancário, para beneficiário desconhecido, destoantes do perfil da correntista. Falha na prestação do serviço por falta de medidas de segurança: vulnerabilidade do aplicativo e ausência de bloqueio de transferências atípicas. Danos patrimoniais evidenciados. Restituição dos valores transferidos. Danos morais caracterizados. Conta destinada ao recebimento de benefício previdenciário de caráter alimentar. Reparação arbitrada adequadamente em R\$ 5.000,00, ausentes fundamentos para alteração. **Apelação e recurso adesivo desprovidos.***

Julgada parcialmente procedente ação declaratória de inexistência de negócio jurídico (transferências por PIX), repetição de indébito e reparação de danos morais pela r. sentença, cujo relatório é adotado, apelam os litigantes.

O réu alega ilegitimidade passiva e, no mérito, pretende a reforma porque caracterizado fortuito externo, transações compatíveis com perfil de consumo e ausência de falha bancária, pois transações foram realizadas com senha, assinatura digital e "token" da consumidora. Alega regularidade da contratação, inexistência de indébito e dano moral e, subsidiariamente, pretende a redução da indenização, reconhecimento da culpa concorrente e adequação do termo inicial de juros de mora e correção monetária dos danos materiais (citação) e morais (arbitramento), com inversão ou redução dos honorários ao mínimo legal.

A consumidora, por meio de recurso adesivo, pretende o aumento da reparação dos danos morais de R\$ 5.000,00 para R\$ 15.000,00.

Recursos tempestivos, preparado só o do banco porque a autora é beneficiária da gratuidade e respondidos.

É o relatório.

A preliminar deve ser rejeitada. A legitimidade passiva da instituição bancária é manifesta e decorre da relação de consumo com a autora, derivada do contrato de conta corrente e da alegação de responsabilidade pelas transações impugnadas.

A respeitável sentença condenou o banco réu a indenizar valores surrupiados da conta corrente, impôs restituição do indébito de forma simples e reparação por danos morais e, apesar da resistência das partes, não merece reparos.

Consta dos autos que a autora é cliente do banco réu e, em 6/3/2023, foram realizadas duas transferências de valores via “PIX” para terceiro, no valor de R\$ 1.298,76 e R\$ 99,00, após o horário comercial (fls. 35/36).

Divergem as partes, em suma, quanto à legitimidade das transações, pois a consumidora alega que foram praticadas por terceiros, após receber SMS com questionamento sobre a contratação de empréstimo bancário, e entrar em contato telefônico no número fornecido de suposta (e falsa) central de atendimento, oportunidade em que seu aparelho foi bloqueado e os fraudadores tiveram acesso a aplicativo e dados bancários.

A dinâmica dos fatos está descrita no boletim de ocorrência (fls. 40/1) e vislumbra-se verossimilhança das alegações ante a falta de indícios de adulteração da verdade e porque a experiência revela que práticas criminosas semelhantes são cada vez mais comuns.

As transferências foram realizadas com emprego de senha e dados pessoais, porém, a culpa não foi exclusivamente de terceiros (os criminosos), pois caracterizado defeito na prestação de serviço do banco.

O histórico de rastreabilidade da conta (fls. 176) indica que houve permissão de acesso ao aplicativo da consumidora por aparelho não pertencente à correntista, com uso de dados bancários (“token” e “login”), a demonstrar a vulnerabilidade da segurança do sistema vinculado às transações por meios eletrônicos disponibilizado pelo réu.

As operações impugnadas divergem do perfil de consumo da autora, pois foram realizadas após o horário bancário comercial, uma seguida da outra (19:13:07 e 19:13:07 – fls. 176) e em benefício de pessoa com quem a consumidora não tinha relacionamento anterior (“Raul Luz”), circunstâncias que sinalizavam irregularidades e legitimavam o bloqueio cautelar pelo banco.

Com efeito, os extratos juntados (fls. 164/175) revelam que a consumidora valia-se da conta bancária para recebimento de benefício previdenciário, com lançamentos majoritariamente relacionados a compras via cartão de crédito e débito e saques.

Constam esporádicas transferências via Pix e a última movimentação dessa espécie ocorreu em 7/4/22 (fls. 174), onze meses antes das transações impugnadas que, portanto, não podem ser consideradas habituais ou comuns ao perfil de consumo.

A ausência de identificação e bloqueio das operações bancárias atípicas concorreu decisivamente para o sucesso do crime.

O litígio parece envolver apenas conduta criminosa imputável exclusivamente a terceiros, porém, considerando a falta de segurança do aplicativo e atipicidade das transações, o réu concorreu para o sucesso da prática delitiva ao

permitir o acesso de terceiros à conta da autora, não identificar e bloquear transações manifestamente destoantes do perfil da correntista.

A instituição financeira tem dever de segurança dos valores depositados pelo cliente, inerente à própria execução de sua atividade, verificando-se responsabilidade objetiva do fornecedor, que se estende à hipótese de ocorrência de fraude praticada por terceiro, fortuito interno ou integrante do risco do negócio.

No caso, ao permitir que terceiros acessassem o aplicativo da autora por aparelho diverso e deixar de promover o bloqueio das transações, o réu não ofereceu segurança suficiente ou legitimamente esperada, de forma que há de ser reconhecida sua responsabilidade objetiva nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor e da Súmula STJ 479, considerando a existência de defeito do serviço e fortuito interno.

A exclusão da responsabilidade dos fornecedores por defeito do serviço é admitida nas hipóteses de culpa *exclusiva* do consumidor ou de terceiro. Logo, nem mesmo a culpa concorrente da autora seria suficiente para excluir a responsabilidade da instituição bancária, até porque não caracterizada no caso em tela, pois a autora não forneceu dados pessoais ("login", senha, "token" ou assinatura digital) ou franqueou voluntariamente acesso ao seu aparelho e aplicativo.

O fortuito interno está caracterizado.

A respeito, “*APELAÇÃO. BANCÁRIO. Ação declaratória de inexistência de débito c/c restituição de valores e indenização por danos morais. Sentença de improcedência. Irresignação da parte autora. Golpe da falsa central de atendimento. Contato via SMS de suposto funcionário do réu informando sobre fraude e necessidade de adoção de procedimento de segurança que resulta em diversas operações bancárias, de forma sequencial e em valor significativo, em oposição ao perfil conservador de correntista da autora, que se trata de idosa e aposentada. Relação de consumo configurada. Ato de terceiro que não elide a responsabilidade da instituição financeira que igualmente contribuiu para que o golpe fosse perpetrado. Banco que não demonstrou possuir mecanismos aptos a afastar as fraudes. Responsabilidade objetiva. Fortuito interno. Aplicação da Súmula 479 do STJ, art. 14 do CDC. Dano material. Condenação à restituição. Intranquilidade e insegurança causados pela falha dos serviços do apelado. Dano moral configurado. Indenização devida. Fixação bem menor do que a postulada que representa enriquecimento sem causa. Inversão da sucumbência. Sentença reformada. Recurso provido em parte*”. (TJSP, NJ 4.0 – Turma III (DP2), AP 1002722-98.2024.8.26.0664; rel. Des. Mara Trippo Kimura, j. 11/9/2024).

“*Contrato bancário. Ação declaratória c.c indenização por danos morais. Sentença de improcedência. Golpe da falsa central de atendimento. Quatro transferências seguidas para terceiro desconhecido quase na totalidade do empréstimo contratado. Transações suspeitas e consecutivas não bloqueadas pelo Banco. Falha no sistema de segurança da instituição financeira. Responsabilidade objetiva pelos defeitos na prestação do serviço. Aplicação da Súmula 479 do STJ e do Enunciado nº 14 do TJSP. De rigor a declaração de nulidade das transações questionadas, bem como dos débitos decorrentes delas. Autora privada de parte da sua renda mensal que seria utilizada para sua subsistência. Dano moral configurado. Dado provimento parcial ao recurso da autora*”. (TJSP, NJ 4.0 – Turma III (DP2) – AP 1064537-92.2023.8.26.0224re.. Des. Gilberto Franceschini, j. 17/9/2024).

No tocante à reparação de danos, a respeitável sentença

também não merece reparos.

Adequada a determinação de restituição dos valores transferidos como indenização de danos materiais. A correção monetária é devida desde o evento danoso, considerando que se trata de mera recomposição do valor da moeda, e os juros moratórios incidem desde a citação, quando o réu foi constituído em mora.

Os danos morais estão configurados. A correntista demonstrou que a conta bancária era destinada ao recebimento do seu benefício previdenciário (fls. 38 e 175), verba de caráter alimentar cuja afetação extrapolou mero aborrecimento, violou a integridade psicológica da consumidora e impôs-lhe inquestionável desgaste.

Quanto ao arbitramento da indenização por danos morais, já se assinalou que *“O problema da avaliação da quantia do ressarcimento constitui uma dificuldade comum e geral do dano moral; também se requerem soluções comuns e gerais no que concerne, ao menos, ao esqueleto primário do assunto. Não pode nem deve pretender-se uma concepção matemática totalizadora da questão, o que, além de impossível, prenderia a Justiça em prol de uma cega e inamovível segurança; porém, tampouco a fluidez e arbítrio irrestritos, que significaria uma completa liberdade para fazer justiça, porém a liberdade do naufrago. Por isso, na motivação da sentença, deve especificar claramente quais foram as pautas tomadas em conta para chegar ao montante determinado, as provas que se ponderaram e os precedentes jurisprudenciais, sobre os quais o juiz adaptou a solução ao caso concreto”* (Antonio Jeová dos Santos, Dano moral indenizável, 2ª edição, p. 165/7).

Tendo em vista condição das partes, natureza da falha e extensão dos danos, a quantia de R\$ 5.000,00 revela-se adequada para compensar a vítima, punir o ofensor e dissuadir novas falhas, sem propiciar enriquecimento indevido. A reparação pecuniária não pode ser fonte de enriquecimento, tampouco inexpressiva (RT 742/320).

A correção monetária, para a compensação fixada a título de dano moral, deve incidir a partir da publicação da sentença, pois esta a data em que a indenização foi arbitrada, nos termos da Súmula nº 362 do Superior Tribunal de Justiça: *“A correção monetária do valor da indenização do dano moral incide desde a data do arbitramento”*. Os juros moratórios são devidos desde a citação, quando o réu foi constituído em mora.

Até a vigência da Lei 14.905/2024, a correção monetária será apurada conforme tabela prática deste Tribunal de Justiça e a taxa de juros moratórios será de 1% ao mês, observando-se a partir de 30/8/2024 as regras dos artigos 389 e 406 do Código Civil, em sua nova redação.

Quanto aos honorários advocatícios, correto o arbitramento na forma do art. 85, § 2º do CPC, com base no valor da condenação. O percentual adotado (20%) adequa-se aos critérios legais, em especial a complexidade da causa, trabalho realizado e tempo exigido, sem fundamento para redução.

Nego provimento aos recursos.

GUILHERME SANTINI TEODORO – relator.