



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000004195

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1094437-10.2023.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelada LUDOVINA CARVALHANA INACIO TELO.

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 recurso. 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 1094437-10.2023.8.26.0002

Apelante: Banco Bradesco S/A

Apelada: Ludovina Carvalhana Inacio Telo (Justiça Gratuita)

Voto nº 5717

CONTRATO BANCÁRIO. *Conta corrente. Golpe da falsa central de atendimento. Autora alega recebimento de telefonema sobre compra suspeita e, após retornar para o número da central no verso do plástico, foram realizadas transações (empréstimo e transferência via PIX) não autorizadas pela correntista. Prévio cancelamento administrativo do empréstimo que sugere indícios de fraude. Falha na prestação do serviço por falta de medidas de segurança: vulnerabilidade do sistema bancário e ausência de bloqueio da transferência via PIX atípica. Operação de valor expressivo que beneficia terceira pessoa, sem prévio relacionamento com a autora. Fortuito interno reconhecido (Súmula 479 do STJ). Danos patrimoniais evidenciados. Restituição do valor indevidamente transferido. Danos morais caracterizados. Conta destinada ao recebimento de benefício previdenciário de caráter alimentar. Reparação arbitrada adequadamente em R\$ 5.000,00, ausentes fundamentos para redução. **Apelação desprovida.***

Julgada procedente ação de reparação de danos pela r. sentença a fls. 288/92, cujo relatório é adotado, apela o banco réu a alegar regularidade da transferência via PIX, realizada com senha e "token" de uso pessoal e intransferível. Caso reconhecida a fraude, sustenta fortuito externo e culpa exclusiva da vítima e terceiros, além da ausência de danos materiais e morais a serem reparados. Mantida a condenação, impugna os termos iniciais de juros e correção monetária, devidos desde a prolação da sentença.

Recurso tempestivo, preparado e respondido com pedido de condenação do recorrente em litigância de má-fé.

É o relatório.

Consta dos autos que a autora é cliente do banco réu e, em 2/10/2023, foi contratado empréstimo pessoal no valor de R\$ 79.672,39 e transferido valor (PIX) de R\$ 4.970,08 (fls. 37), certo que apenas o contrato de empréstimo foi cancelado extrajudicialmente.

Divergem as partes, em suma, sobre legitimidade da transferência (PIX), pois, segundo a petição inicial, praticada por fraudadores que, passando-

se por funcionários da agência bancária da autora, telefonaram para noticiar compras suspeitas com seu cartão de crédito e interceptaram novo telefonema por ela realizado para a central de atendimento indicada no plástico, assumindo controle da conta bancária.

A dinâmica dos fatos está descrita no boletim de ocorrência (fls. 43/4) 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.

A autora não disse que entregou o cartão para terceiro, muito menos a senha ou "token", tampouco afirmou perda ou subtração, pois se encontrava na posse do cartão e aparelho celular quando das operações. Não há elementos probatórios a indicar concorrência da consumidora para o vazamento de informações pessoais.

É incontroverso que a transferência foi realizada 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.

A operação impugnada diverge do perfil de consumo da autora, pois os extratos bancários (fls. 27/41) revelam que se trata de conta destinada ao recebimento de benefício previdenciário (penúltima linha de fls. 31), cujos lançamentos são, majoritariamente, compras por cartão de débito e pagamento de faturas de serviços essenciais.

Constam esporádicas transferências via PIX, porém, todas as transações são realizadas para única beneficiária (Karina Carvalhana), que integra o núcleo familiar da autora e em valores diminutos, isto é, até R\$ 250,00.

Verifica-se falha do réu porque a transferência questionada ocorreu na mesma data em que contratado o empréstimo reconhecido como fraudulento administrativamente, envolve valor expressivo (R\$ 4.970,08) e beneficia terceira pessoa (Thiffany Aparecida Paiva Pinto O), sem prévio relacionamento com a autora, de modo que não deveria ter sido autorizada.

O litígio parece envolver apenas conduta criminosa imputável exclusivamente a terceiros, porém, considerando a falta de segurança do sistema eletrônico do réu e a atipicidade da transação, o réu concorreu para o sucesso da prática delitiva ao permitir o acesso de terceiros à conta da autora e não identificar e bloquear a transferência via PIX manifestamente destoante 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 a conta bancária da autora e deixar de promover o bloqueio das transações atípicas, 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 celular e aplicativo.

Da própria atividade empresarial resulta o risco de golpes desse tipo, que, longe de serem imprevisíveis ou inevitáveis, não se equiparam a caso fortuito ou de força maior por estarem relacionados com a atividade empresarial e não serem absolutamente estranhos a ela (art. 927, parágrafo único do Código Civil).

Nesse sentido a Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça: *"as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias."*

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 (DP 2), 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 (DP 2), AP 1064537-92.2023.8.26.0224, rel. Des.

Gilberto Franceschini, j. 17/9/2024).

No tocante à reparação de danos, a 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 desembolso, 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. 31), 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 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 que a indenização foi arbitrada, nos termos da Súmula 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



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Código Civil, em sua nova redação.

Em suma, correta a sentença, não há fundamento para modificações.

Sucumbente o banco, majoro os honorários advocatícios de 15% para 17% do valor da condenação, nos termos do art. 85, § 11 do CPC.

Ante o exposto, nego provimento ao recurso.

GUILHERME SANTINI TEODORO – relator.