



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000004492

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1043564-46.2023.8.26.0506, da Comarca de Ribeirão Preto, em que é apelante TATIANA VIANNA, é apelado BANCO BRADESCO S/A.

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: **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 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 1043564-46.2023.8.26.0506

Apelante: Tatiana Vianna

Apelado: Banco Bradesco S/A

Voto nº 5731

CONTRATO BANCÁRIO. *Conta corrente e empréstimo pessoal. Transações não reconhecidas. Sentença de improcedência. Inconformismo da autora. Ônus do banco, do qual não se desincumbiu, de provar que agiu com as cautelas necessárias para evitar efeitos da fraude praticada por terceiro. Oito transações sequenciais atípicas. Falha na prestação do serviço que se configura ao autorizar operações que destoam do perfil da correntista. Danos morais não configurados. Não observância de cautelas ordinárias. **Apelação parcialmente provida.***

Julgada improcedente ação de reparação por danos morais e materiais advindos de golpe praticado por terceiro, apela a autora a pleitear reforma por ter ocorrido vazamento de dados, transações bancárias destoantes do seu perfil e ausência de demonstração da higidez das operações. Afirma existir responsabilidade objetiva da instituição bancária em caso de fraude, ausente excludente de ilicitude. Alega erro na fundamentação da sentença por confusão entre as colunas de débito e saldo do extrato bancário. Requer a restituição de R\$ 21.298,33 por danos materiais, com atualização pelo IGP-M a contar do evento danoso e juros moratórios de 1% ao mês a contar da citação até a data do efetivo pagamento. Pleiteia o valor de R\$ 10.000,00 a título de indenização por danos morais.

Recurso tempestivo, preparado e respondido.

É o relatório, em essência.

Cinge-se a controvérsia à responsabilidade da instituição bancária por fraude perpetrada por terceiro contra a autora.

Segundo a petição inicial, após receber SMS, em 19/1/2023, informando a aprovação de empréstimo bancário que não celebrou, a autora contactou o número da mensagem e foi atendida por suposta funcionária do banco réu, que, de posse dos seus dados pessoais e bancários, informou terem sido realizadas transações desconhecidas. A atendente informou que suas contas e cartões ficariam bloqueados por segurança e solicitou que fossem efetuados procedimentos para estornar as transações, o que foi feito pela autora. Após o telefonema, decidiu verificar, por meio do aplicativo, se o bloqueio realmente teria sido realizado. Porém, o acesso ocorreu normalmente. Contactou, então, o banco réu, descobrindo ter sido vítima de fraude por realização das seguintes transações, as quais desconhece: empréstimo pessoal no valor de R\$ 25.164,07, transferência entre agências no valor de R\$ 5.000,00; transferências Pix nos valores de R\$ 1.999,00, R\$ 2.500,00, R\$ 1.499,00, R\$ 1.320,00, R\$ 1.480,00 e R\$ 5.000,00. Afirma que as operações foram permitidas pelo réu mesmo tendo contestado poucos minutos após a fraude. Lavrou-se boletim de ocorrência em 19/1/2023 (fls. 63-4).

Verifica-se falha do serviço do réu porque as operações ocorridas em curto espaço de tempo destoam do perfil habitual da correntista (fls. 22/62), de modo que não deveriam ter sido autorizadas.

Assiste razão à autora ao sustentar que a r. sentença

considerou os valores do saldo bancário como se fossem transações. As quantias mencionadas no item “d” a fls. 153 não correspondem aos débitos, mas aos saldos em conta, conforme colunas do extrato bancário (fls. 34, 36 e 39).

Da análise dos extratos das contas corrente e poupança, do período de janeiro/2022 a agosto/2023 (fls. 22/62), nota-se que as operações de valores significativos referem-se a pagamento de cartão de crédito e transferências para conta de titularidade da autora. Houve somente um envio por Pix em quantia superior a mil reais (R\$ 1.853,60 - fls. 50), em julho/ 2022, sendo as demais em valores bem inferiores às operações sequenciais fraudulentas.

Ademais, não trouxe o réu quaisquer documentos a demonstrar a autenticidade e segurança das transações, tais como telas sistêmicas, utilização de máquina e IP habituais, emprego de senha, "token" ou confirmação por meio de SMS.

O réu não demonstrou excludente da sua responsabilidade. O caso ocorreu pela autorização a procedimentos não habituais.

A responsabilidade é objetiva à luz do CDC e da teoria do risco da atividade. Cuidou-se de fraude que induziu a consumidora em erro. O réu tinha condições de evitar operações completamente destoantes do perfil da autora, mas não o fez, não podendo transferir para a destinatária final os ônus inerentes ao risco da sua atividade. Como fornecedor do serviço, o réu tem o dever de zelar pela segurança do sistema eletrônico que disponibiliza.

Não há ignorar que a autora contribuiu para o sucesso da fraude por não conferir a autenticidade do número de telefone do SMS. Todavia, a culpa concorrente da autora não afasta a responsabilidade objetiva do réu, mas somente a obrigação de reparação por danos morais.

De acordo com CDC, apenas culpa *exclusiva* da vítima ou de terceiro constitui excludente da responsabilidade objetiva do fornecedor. Na espécie, é claro que o defeito do serviço do réu, à falta de melhor domínio tecnológico e segurança do seu sistema eletrônico, concorreu, decisivamente, para o sucesso da fraude.

Contudo, o golpe praticado teve sucesso também por atos da própria autora, que seguiu as instruções do terceiro fraudador, não observando as cautelas ordinárias, sem desconfiar da lisura da operação.

Assim, como já mencionado, a culpa concorrente da autora não afasta a responsabilidade objetiva do réu conforme CDC, mas somente a obrigação de reparação por danos morais.

Nesse sentido, já decidiu este Egrégio Tribunal de Justiça:
"DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – Fraude bancária – Golpe da falsa central telefônica – Autora que permitiu transações bancárias por terceiro fraudador – Operações, contudo, que fogem do perfil financeiro da consumidora – Má prestação de serviços caracterizada – Responsabilidade objetiva do banco (art. 14, CDC) – Dívida declarada inexigível, com devolução simples do valor – Dano moral não configurado – Consumidora que concorreu para o evento – Adequação da correção monetária sobre o dano material – Recurso parcialmente provido, com determinação." (TJSP, AP 1025456-47.2023.8.26.0577, rel. Des. Vicentini Barroso, j. 5/6/2024).

É de ressaltar, ainda, que o nome da autora não foi inscrito em órgãos de proteção ao crédito. Assim, malgrado aborrecimentos e percalços, não houve grave e duradoura ofensa a direitos de personalidade.

"Sobre o tema, já decidiu esta colenda 2ª Câmara de Direito Privado desta egrégia Corte, em aresto da lavra do eminente desembargador Cezar Peluso, acentuando, com base em lição de Roberto Brebbia ("El Daño Moral", Buenos Aires, Ed. Bibliografica Argentina, p. 95, n.ºs 34 e 35), que "o dano moral, entendido como categoria jurídico dogmática, não consiste na desagradável reação biopsicológica, ou

psicossomática, que, experimentada pela pessoa, se conhece e define, em sentido amplo, como dor, capaz de advir a fatos sem nenhuma significação jurídico-normativa e de estar ausente na tipificação de agravo moral a certas pessoas, senão que, como noção objetiva, corresponde à só violação de algum dos chamados direitos da personalidade. (...) Dito doutro modo, nenhum direito subjetivo do autor sofreu lesão grave, passível de se qualificar como dano moral, ou extrapatrimonial, que este se não identifica com sentimento incômodo ou penoso que atos (...) possam desatar a pessoas de pouco ou muita suscetibilidade” (Apelação Cível nº 110.196-4/5-00, São Paulo, j. 30.04.2001)” (apud TJSP, AP 4019970-13.2013.8.26.0114, relator Desembargador José Joaquim dos Santos, j. 22/8/2017).

Em suma, a r. sentença é reformada para determinar a restituição de R\$ 21.298,33 a título de reparação por danos materiais.

Por se tratar de responsabilidade de natureza contratual (evento relacionado a contrato de conta corrente), o valor a ser restituído (R\$ 21.298,33) deverá ser corrigido monetariamente desde a data do desembolso e acrescido de juros de mora a contar da citação (art. 405, CC).

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.

Procedente em parte a ação, custas e despesas serão repartidas por igual. O réu pagará honorários advocatícios de 10% do valor das operações impugnadas, ao passo que a autora pagará honorária arbitrada por equidade em R\$ 1.500,00, pois a adoção do valor do pedido de reparação por danos morais como base de cálculo (R\$ 10.000,00) redundaria em remuneração irrisória ou incompatível com a dignidade profissional.

Ante o exposto, dou parcial provimento ao recurso.
É como voto.

Guilherme Santini Teodoro – relator.