



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000004099

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1013146-72.2024.8.26.0577, da Comarca de São José dos Campos, em que são apelantes BANCO DO BRASIL S/A e MERCADO PAGO INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA, é apelada MARIA TEREZA TOBIAS RENO (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 23ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento aos recursos. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores JOSÉ MARCOS MARRONE (Presidente sem voto), TAVARES DE ALMEIDA E MARIA FERNANDA DE TOLEDO RODOVALHO.

São Paulo, 8 de janeiro de 2025.

RÉGIS RODRIGUES BONVICINO

Relator

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº 15442

APELAÇÃO Nº 1013146-72.2024.8.26.0577 COMARCA: SÃO JOSÉ DOS CAMPOS (3ª VARA CÍVEL)

APELANTE: BANCO DO BRASIL S/A E OUTRO

APELADO: MARIA TEREZA TOBIAS RENO

JUIZ(A) DE DIREITO: DR(A). LUÍS MAURICIO SODRÉ DE OLIVEIRA

APELAÇÃO. Ação indenizatória por danos materiais e morais.

Sentença de parcial procedência. Inconformismo dos requeridos.

1. Golpe bancário na habilitação de telefone celular. Responsabilidade objetiva por danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias (Súmula 479 do STJ). As casas bancárias, ao permitirem acesso remoto de contas, reduziram em muito o custo de sua atividade. Portanto, devem, em contrapartida, garantir ao usuário sistema eletrônico de maior segurança.

2. Corresponsabilidade da instituição que autorizou a abertura de conta para recebimento de valores decorrentes de fraude. Violação da Resolução nº 4.753/2019, do Bacen.

2. Danos morais configurados. A falha de segurança da requerida gerou desfalques das verbas alimentares da autora. Indenização fixada em R\$ 10.000,00, que não comporta redução. Ausência de pedido de majoração.

Sentença mantida. Recursos desprovidos.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a sentença a fls. a fls. 349/350 que julgou procedente a presente ação declaratória de inexistência de débitos c.c. indenização por danos morais. Em razão da sucumbência, os requeridos foram condenados ao pagamento de custas, despesas processuais e honorários advocatícios, fixados em 10% sobre o valor da condenação.

O correquerido Banco do Brasil apela a fls. 358/370, requerendo a reforma da sentença para que seja julgada improcedente a ação.

Recurso tempestivo e preparado a fls. 371/372.

O correquerido Mercado Pago apela a fls. 373/379, requerendo também a reforma da sentença para que seja julgada improcedente a ação.

Recurso tempestivo e preparado (fls. 380)

Contrarrazões a fls. 386/394.

É o relatório.

Os recursos não comportam provimento.

Consta da petição inicial que a autora é cliente do correquerido Banco do Brasil, conta corrente nº 13.589-5, da agência 6958-2. Alega que, em 17/05/2023, recebeu ligação telefônica de pessoa que se identificou como funcionária do setor de segurança do banco, informando-lhe que sua conta estava sob ataque de terceiros. A suposta funcionária confirmou todos os dados de segurança e, em seguida, solicitou que a autora instalasse em seu aparelho aplicativo “any desk”. Todavia, referida pessoa que se identificou como agente de segurança do banco era, na verdade o verdadeiro fraudador e, a partir de referido aplicativo, passou a ter acesso remoto ao aparelho da autora, realizando transferência de R\$ 48.455,64, para conta administrada pela corré Mercado Pago.

A sentença de Primeiro Grau, reconheceu a responsabilidade do Banco requerido pela negativação indevida e o condenou ao pagamento de indenização por danos morais.

E a sentença não comporta reforma.

No caso concreto, o sistema de segurança do Banco se mostrou falho. Isso porque permitiu o acesso de terceiros fraudadores à conta do autor mediante golpe denominado “SIM SWAP”. O vazamento de dados sigilosos e a fragilidade no sistema, já configura, por si só, violação do dever de segurança do Banco do Brasil.

Cabe ao banco, por aplicação do Código de Defesa do Consumidor, o ônus de comprovar a idoneidade de seu sistema de segurança e, no caso concreto, referido sistema se mostrou falho, pois os criminosos tiveram acesso a todos os dados cadastrais e sigilosos do autor, o que fere o art. 5º, X, da CF. O requerido incorreu em ato ilícito, por falha na prestação de serviço, inerente ao risco da atividade.

Por outro lado, a responsabilidade da corré Mercado Pago está no fato de ter permitido a abertura de conta pelos fraudadores, sem qualquer rigor, o que viabilizou a rética do golpe.

No momento de abertura da conta corrente, o correquerido Mercado Pago não agiu com a diligência necessária, bem como não trouxeram aos autos prova de conferência das informações e idoneidade dos documentos apresentados, sendo evidente que não confirmou o endereço do correntista e sua própria identidade, sendo o momento oportuno para esta prova a contestação.

Nesse sentido, incumbia ao requerido demonstrar a regularidade da abertura da conta corrente nos termos da Resolução nº 4.753/2019 do BACEN, ônus do qual não se incumbiu.

O dever de indenizar é evidente, assim como de declarar inexigível o valor das operações bancárias efetuadas pelos fraudadores. Sobre o tema, confira-se a jurisprudência em caso idêntico.

APELAÇÃO. Ação indenizatória por danos materiais morais – Fraude em transações bancárias mediante clonagem de linha telefônica ("SIM SWAP") – Sentença de parcial procedência – Recursos de ambas as corrés. RESPONSABILIDADE CIVIL – Relação negocial regida pelo CDC – Responsabilidade objetiva e solidária das rés pelo risco das atividades empreendidas – Inteligência dos arts. 7º, parágrafo único, 14 e 25, § 1º do CDC – Falha na prestação dos serviços evidenciada – Incontrovertida alteração irregular da titularidade da linha telefônica da parte autora, possibilitando a prática de fraude – Vulnerabilidade de segurança da instituição financeira culminou no esvaziamento da conta da autora mediante transações via PIX – Fortuitos internos à atividade bancária, ainda que proveniente de fraudes ou delitos praticados por terceiros – Inteligência da Súmula nº 479 do STJ e do

Enunciado nº 14 da Seção de Direito Privado deste Tribunal – Indenização por danos materiais inalterada. Recursos não providos. (TJSP; Apelação Cível 1003010-60.2022.8.26.0003; Relator (a): Helio Faria; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/07/2023; Data de Registro: 04/08/2023)

Cabe ressaltar que é de incumbência da instituição financeira a checagem, em tempo real, da regularidade dessas compras, sobretudo porque fugiam, de modo claro, conforme documentos, do padrão de gastos do consumidor. O sistema de detecção de fraude deve ser acionado de maneira automática para impedir que as operações se concretizassem. A instituição financeira deveria tomar as cautelas necessárias para a constatação da irregularidade de aludidas transações, o que não ocorreu, motivo pelo qual responde pelos danos suportados pelo autor.

As casas bancárias, ao permitirem acesso remoto de contas, reduziram em muito o custo de sua atividade. Portanto, devem, em contrapartida, garantir ao usuário sistema eletrônico de maior segurança. Sobre o tema, confira-se a jurisprudência.

Ação de indenização por danos materiais e morais. Saques efetuados por terceiros em conta corrente. Improcedência. Apelo do autor. Empréstimos e saques contestados. Banco que se defende alegando culpa exclusiva da vítima que permitiu a instalação de programa espião em seu computador. Impossibilidade. Banco que ao permitir o acesso remoto de contas bancárias reduziu o custo de sua atividade com a diminuição de espaços físicos e número de funcionários. Dever de o banco garantir ao usuário de sistema eletrônico a mesma segurança que teria ao realizar a operação no interior da agência bancária. Ausência de comprovação de que os saques foram

realizados pelo autor. Dívida declarada inexigível com determinação de devolução simples dos valores descontados. Dano moral. Falha na segurança oferecida ao correntista. Responsabilidade objetiva do banco. Saques indevidos que devem ser restituídos ao autor. Prestação de serviço defeituoso. Desnecessidade de produção de prova do dano moral. Acontecimento suficiente para causar abalo ao equilíbrio psicológico suficiente para fundamentar o dano moral. 'Quantum'. Valor fixado em R\$ 15.000,00. Precedentes. Sentença em parte modificada. Recurso parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 4005127-37.2013.8.26.0019; Relator (a): Virgílio de Oliveira Junior; Órgão Julgador: 24ª Câmara Extraordinária de Direito Privado; Foro de Americana - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 15/12/2016; Data de Registro: 15/12/2016)

A situação pela qual passou o autor superou o que se convencionou chamar de mero aborrecimento. Diante de referido quadro, é inegável o desgaste imposto ao consumidor, que ultrapassa a esfera do dissabor e que deve ser reparado pela via dos danos morais. A violação de sua verba alimentar gera indenização por danos morais *in re ipsa*. Sobre o tema, confira-se:

Declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização por danos materiais e morais. Alegação da ocorrência de fraude digital SIM-swap, através da qual criminosos invadiram a linha de telefone celular do autor e fizeram operações financeiras, duas transferências e dois empréstimos, sendo os valores transferidos a terceiros. Sentença de procedência. Manutenção. Irresignação dos réus. Descabimento. Fatos a rigor incontrovertidos. Aplicação do disposto no art. 341, caput, do CPC. Operadora que foi

informada pelo consumidor sobre a indisponibilidade ou desabilitação de sua linha, através de reclamação ao serviço de ouvidoria e não tomou nenhuma providência. Localização geográfica. Empréstimos que foram contratados em estado diverso daquele em que residem os autores. Indícios de fraude. Comunicação da fraude à autoridade policial. Verossimilhança e veracidade das alegações. Conduta que demonstra a boa-fé dos autores. Entendimento diverso que sugere a má-fé dos autores, o que não se presume e depende de prova inexistente nos autos. Responsabilidade objetiva. Falha no serviço prestado pelos réus. Falta de ferramentas para garantir a autoria das operações bancárias. Dano moral. Configuração que dispensa prova. Falha no serviço de telefonia e bancário. Operações feitas por terceiros. Desfalque em conta com cunho alimentar, além de negativação nos órgãos de proteção ao crédito. Indenização fixada em R\$ 10.000,00. Valor longe de ser exorbitante, condizente com a capacidade financeira das partes e seu propósito. – RECURSOS DESPROVIDOS. (TJSP; Apelação Cível 1003731-31.2022.8.26.0320; Relator (a): Ramon Mateo Júnior; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Limeira - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 14/03/2023; Data de Registro: 15/03/2023).

Passa-se à análise do quantum a ser fixado, porque o exercício irregular de direito está comprovado. Nessa mesma linha de raciocínio, é certo que episódios como estes geram como efeitos de instabilidade psicológica em relação aos destinatários de negativações indevidas. Não podem, por isso, receber chancela indireta do Poder Judiciário. Ao contrário, merecem censura, mediante indenização monetária, a título de danos morais.

Quanto ao arbitramento dos danos morais deve-se levar em conta, basicamente, os seguintes fatores: situação econômico-social das partes; intensidade da ofensa, sofrimento ou humilhação; grau de dolo ou culpa no evento; existência de retratação espontânea e esforço efetivo para minimizar a lesão; o grau de divulgação da ofensa, com ou sem exposição pública da imagem da vítima; possibilidade de superação física ou psicológica do dano. Lembre-se ainda a função pedagógica da condenação pelo dano moral causado:

"Enunciado 379, IV Jornada de Direito Civil - "O art. 944, caput, do Código Civil não afasta a possibilidade de se reconhecer a função punitiva ou pedagógica da responsabilidade civil."

De acordo com os parâmetros acima expostos e com os critérios adotados por esta Câmara em casos semelhantes, entende-se que o montante de R\$ 10.000,00, a título de danos morais, é razoável e adequado para reparar os transtornos e constrangimentos passados pela autora.

Portanto, é de rigor a manutenção da sentença.

Em razão da sucumbência recursal, majora-se o valor da verba honorária do patrono do executado de 10% para 18% do valor da condenação.

Anote-se, por fim, que o artigo 1.026, §2º, do Código de Processo Civil estabelece que: "Quando manifestamente protelatórios os embargos de declaração, o juiz ou o tribunal, em decisão fundamentada, condenará o embargante a pagar ao embargado multa não excedente a dois por cento sobre o valor atualizado da causa". As partes devem se atentar a isso.

Ante o exposto, **nega-se provimento** aos recursos.

REGIS RODRIGUES BONVICINO
Relator