



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

Registro: 2025.0000006195

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004603-50.2022.8.26.0642, da Comarca de Ubatuba, em que é apelante/apelado DAMIÃO JOÃO DA SILVA, é apelado/apelante BANCO BRADESCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 12ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **AFASTARAM as preliminares, DERAM PROVIMENTO EM PARTE à apelação interposta pelo autor, para julgar parcialmente procedente o pedido de indenização por danos morais e fixá-los em R\$ 5.000,00, e NEGARAM PROVIMENTO ao recurso dos réus. V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores JACOB VALENTE (Presidente) E TASSO DUARTE DE MELO.

São Paulo, 9 de janeiro de 2025.

MARCO PELEGRINI
Relator
Assinatura Eletrônica

VOTO Nº 11001

APELAÇÃO Nº 1004603-50.2022.8.26.0642 - Ubatuba

APELANTES E APELADOS: Damião João da Silva, Banco Bradesco S/A e Banco Bradesco Financiamentos S/A

JUÍZA: Thais Caroline Brecht Esteves

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. BOLETO FALSO. AÇÃO JULGADA PARCIALMENTE PROCEDENTE.

APELAÇÃO. Autor. Pretensão à procedência do pedido de indenização por danos morais.

APELAÇÃO. Corréus instituições financeiras. Preliminares. Reconhecimento da ilegitimidade de ambas. Necessidade de litisconsórcio e denúncia à lide. Mérito. Pretensão à inversão do julgado. Ausência de responsabilidade. Culpa exclusiva ou concorrente do consumidor ou de terceiros. Afastamento da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça. Termo inicial dos juros de mora.

JULGAMENTO. Preliminares afastadas. Teoria da asserção. Relação de consumo. Desnecessidade de litisconsórcio ou denúncia à lide. Possibilidade de exercício do direito de regresso. PROCEDÊNCIA. Autor vítima de golpe perpetrado por terceiro. Inteligência do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor. Banco não empregou meios suficientes para impedir a ocorrência da fraude. Violação ao artigo 6º do CDC. Aplicação da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça. Falha na prestação de serviço. Ausência de culpa concorrente da vítima ou de terceiros. Banco que não prestou a devida assistência para solucionar a questão administrativamente. Restituição do valor controvertido, com juros a partir da citação, como definido na sentença. Danos morais configurados. Arbitramento em R\$ 5.000,00, em prestígio aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade. Procedência em parte do pedido de indenização por danos morais.

PRELIMINARES AFASTADAS, RECURSO DO AUTOR PROVIDO EM PARTE, DESPROVIDO O DOS RÉUS.

Adota-se o relatório da sentença (folhas 264/269), acrescentando que os pedidos da “ação de indenização por danos materiais e danos morais” (fls. 1), proposta por Damião João da Silva contra Banco Bradesco S/A e Banco Bradesco Financiamentos S/A, foram julgados **procedentes em parte**, para condenar os réus solidariamente a indenizarem o autor pelos danos materiais

que suportou, no valor de R\$ 3.414,73, corrigidos monetariamente desde a data do negócio pela tabela prática do Tribunal de Justiça e acrescido de juros de mora de 1% ao mês a contar da citação. Os honorários advocatícios de sucumbência, a cargo dos corréus, foram arbitrados em 10% do valor atualizado da condenação.

Apelou o autor (fls. 272/281), pretendendo, inicialmente, a concessão da gratuidade de justiça. No mérito, pugnou pela reforma parcial do julgado, tão somente para que o pedido de indenização por danos morais seja julgado procedente. Para tanto, argumentou sobre a conduta das instituições financeiras e o dano sofrido.

Recorreram Banco Bradesco S.A. e Banco Bradesco Financiamentos S.A. (fls. 284/298), postulando, preliminarmente, pelo reconhecimento da ilegitimidade do primeiro, uma vez que atuou apenas como emissor do boleto falso. Relataram que o documento foi gerado pelo Nubank, inexistindo qualquer relação entre eles. No mesmo contexto, sustentaram que o Banco Bradesco Financiamentos também é parte ilegítima. Defenderam a imprescindibilidade de que haja o litisconsórcio necessário, com a inclusão do Nubank, gerador do boleto, e de Herick Rafael Cesar Xavier De Azevedo, beneficiário final. Ainda, afirmaram ser hipótese de denunciação da lide. No mérito, requereram a inversão do julgado, sob o fundamento de que inexistente responsabilidade pela fraude. Explicaram a forma como são solicitados os boletos pela plataforma do banco. Aduziram ser hipótese de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros. Pediram o afastamento da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça, assim como seja limitada a inversão do ônus da prova. Subsidiariamente, afirmaram ser hipótese de culpa concorrente. Argumentaram ainda acerca da ausência de pressupostos da responsabilidade objetiva. Pugnaram pela alteração do termo inicial dos juros de mora.

Foram apresentadas contrarrazões pelos corréus (fls. 325/334).

Determinada a apresentação de documentos para comprovação dos requisitos necessários à concessão de gratuidade de justiça, o autor-apelante optou pelo recolhimento do preparo (fls. 345/346 e 349/351).

É o relatório.

Decide-se.

Com efeito, estão reunidos os pressupostos objetivos e subjetivos de recorribilidade, razão pela qual os recursos devem ser conhecidos e recebidos em seus regulares efeitos.

Em síntese, narrou o autor que firmou contrato de financiamento de veículo com o Banco Bradesco Financiamentos S.A. e que o procurou para promover a quitação, tendo sido informado a existência de quatro parcelas pendentes, perfazendo o total de R\$ 3.525,28. Nessa medida, foi emitido um boleto pelo Banco Bradesco no valor de R\$ 3.414,73, tendo sido realizado o pagamento aos 25 de agosto de 2022. Após dúvidas quanto à efetiva quitação, foi-lhe informado que o boleto emitido era falso.

Inicialmente, **é certa a legitimidade dos corréus.**

Como cediço, a análise da legitimidade, segundo a teoria da asserção, deve ser feita a partir das alegações elaboradas na petição inicial (*in status assertionis*). Na hipótese, o autor atribui aos corréus a responsabilidade pelos danos a ele causados pelo pagamento de boleto fraudado, uma vez que este foi emitido pelo Banco Bradesco e o cedente é Banco Bradesco Financiamentos, com que estabeleceu o contrato de financiamento (fls. 33).

Ademais, trata-se de **relação de consumo**, de maneira que todos os envolvidos na ofensa devem responder solidariamente pela reparação dos danos causados, conforme determinam os artigos 7º, parágrafo único, e 14 do Código de Defesa do Consumidor.

Impertinentes, ainda, **a denúncia à lide e o litisconsórcio passivo necessário**, porquanto é possível a propositura da ação própria para que se discuta o direito de regresso, como bem referido pelo juízo.

Como visto, ao caso em análise, são aplicáveis as normas principiológicas e cogentes da Lei 8.078/90, concepção jurídica expressamente adotada pela **Súmula 297, do Superior Tribunal de Justiça**: "O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras."

Nesse sentido, o artigo 14¹ do referido codex determina que o fornecedor responde objetivamente pela reparação dos danos causados aos consumidores no que tange à prestação de serviços. O seu parágrafo 1º, por sua vez, define o serviço defeituoso como sendo aquele "não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar".

Ressalta-se ainda que em demandas promovidas por consumidores imputando a realização de operações financeiras indevidas, incumbe à instituição financeira provar a regularidade dos atos praticados, por força do disposto no **artigo 6º, inciso VIII²**, da lei consumerista.

Vale mencionar, ainda, a esse respeito, a Súmula 12 da Seção de Direito Privado do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo:

"Nas hipóteses de fraude mediante pagamento de boleto falso com pagamento a destinatário distinto do legítimo beneficiário, o ressarcimento só é cabível mediante prova do direcionamento do lesado ao fraudador por preposto ou pelos canais de atendimento bancários, ou seja, quando gerado por fortuito interno, devendo ser aferida a eventual caracterização do dano moral em cada caso concreto."

Ademais, o Superior Tribunal de Justiça, por ocasião do julgamento

¹ Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

² Art. 6º São direitos básicos do consumidor: VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências;

do Recurso Especial nº 1.450.434/SP³, discorreu sobre a eventual responsabilização do prestador de serviços em semelhante situação de prática de crime:

“(...) 4. Nesse passo, como sabido, o CDC previu a responsabilidade objetiva do fornecedor pelo fato do serviço, fundada na teoria do risco da atividade, estabelecendo que “o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos” (art. 14), destacando que “o serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes” (§ 1º).

O referido normativo previu, ainda, possíveis causas de mitigação da responsabilização - inexistência do defeito ou culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro (§ 3º) -, sendo que a jurisprudência vem admitindo, ainda, o caso fortuito ou a força maior (expressamente previstos no art. 393 do CC), notadamente após a introdução do produto ou serviço no mercado de consumo. (...)

A força maior e o caso fortuito vêm sendo entendidos, atualmente, como espécies do gênero fortuito externo, no qual se enquadra a culpa exclusiva de terceiros, sendo aquele fato, imprevisível e inevitável, estranho à organização da empresa; contrapondo-se ao fortuito interno, que, apesar de também ser imprevisível e inevitável, relaciona-se aos riscos da atividade, inserindo-se na estrutura do negócio. (...)

5. Dessarte, considerando a existência de relação de consumo - e o fato do serviço incontroverso -, resta saber se, no roubo ocorrido em drive-thru, há incidência da excludente de responsabilização. (...)

5.2. Por sua vez, o roubo mediante uso de arma de fogo é fato de terceiro equiparável à força maior, apto a excluir, em regra, o dever de indenizar, ainda que no âmbito da responsabilidade civil objetiva, por ser inevitável e irresistível, acarretando uma impossibilidade quase absoluta de não ocorrência

³ STJ, REsp nº 1.450.434/SP, 4ª Turma, Relator Ministro Luis Felipe Salomão, Dj 18.09.2018

do dano.

No entanto, ainda assim, em diversas situações o STJ reconhece a obrigação de indenizar, tais como: serviços em cuja natureza se verifica, em sua essência, risco à segurança, por se tratar de evento previsível (como as atividades bancárias); quando há exploração econômica direta da atividade (por exemplo, em estacionamento pagos); quando, em troca dos benefícios financeiros indiretos, o fornecedor assume, ainda que implicitamente, o dever de lealdade e segurança (tal qual nos estacionamentos gratuitos de shoppings e hipermercados); ou, ainda, quando o empreendedor acaba atraindo para si tal responsabilidade (caso das ofertas e publicidades veiculadas)."

Nessa linha de raciocínio, é evidente a obrigação das instituições financeiras em adotar as diligências necessárias para evitar a consecução de crimes, tal como na hipótese.

Dessa forma, não há que discutir que os bancos concorreram para o evento e assumiram os riscos inerentes à atividade, **não havendo de se cogitar em culpa concorrente do autor ou de terceiros que possa excluir a responsabilidade dos corréus.**

Nesse contexto, vale observar a bem fundamentada sentença:

"Veja-se que de acordo com os documentos de fls. 165/167 os Requeridos tenham demonstrado que orientam os consumidores a respeito dos golpes praticados e do não envio de boletos para pagamento por meio de WhatsApp, é certo que o Requerente buscou a quitação de seu contrato por meio do contato com terceiro estelionatário que sabia seus dados pessoais e exatamente o valor do débito mantido com o Requerido (fls. 27/32), tudo a dar credibilidade para a ação e demonstrar que houve efetivamente vazamento de dados no sistema interno dos Requeridos.

Assim, à toda evidência o golpe sofrido pelo Requerente somente obteve sucesso em razão do conhecimento dos dados do financiamento do Requerente pelos terceiros estelionatários, sendo clara portanto a falha na prestação dos serviços por parte dos Requeridos e, portanto, o dever de indenizar.

E mesmo os Requeridos tendo elementos para detectar a falha existente, nada fizeram para minorar os males causados ao seu cliente, ou pior, conseguiram trazer mais aborrecimentos e angústias ao Requerente, já que entenderam que não seria o caso de reembolsar os valores indevidamente pagos." (fls. 265/266).

Aliás, não é demais lembrar o enunciado da **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 das operações bancárias".

Destarte, como a conduta descrita na exordial se qualifica como fraude e, não havendo que se falar em culpa exclusiva ou concorrente da vítima, devem os bancos réus responderem pelos danos causados. Ressalta-se que, no âmbito financeiro, as instituições possuem muito mais capacidade e tecnologia para impedir a ocorrência de tais fraudes, não devendo o encargo da responsabilidade recair sobre o consumidor.

Em vista disso, houve falha na prestação de serviço por parte das instituições financeiras, as quais não prestaram a devida assistência à vítima da fraude em questão.

Nessa medida, **era mesmo de rigor a procedência do pedido de condenação dos corréus à devolução da quantia de R\$ 3.414,73 a título de danos materiais, com juros a partir da citação, de acordo com o artigo 405 do Código Civil, como definido pelo juízo.**

Com relação ao pedido de condenação dos réus ao pagamento de **indenização por danos morais**, o recurso interposto comporta guarida, uma vez que não há dúvida que a falta de segurança no sistema violou o direito do consumidor, causando-lhe prejuízos de ordem moral.

Ressalta-se que, mesmo com a comunicação do fato aos bancos, não houve o cancelamento da operação efetuada.

É evidente que a instituição financeira não é capaz de evitar a ocorrência de fraudes, mas, por meio de seus mecanismos de segurança, é capaz de minimizar os danos daí decorrentes no âmbito de operações bancárias, o que não se sucedeu no caso em questão.

A obrigação de indenizar pelos danos morais experimentados, nesse passo, prescinde de prova do efetivo prejuízo, pois são daqueles danos que emergem "in re ipsa", isto é, aqueles cuja existência se presume de modo absoluto ("iuris et de jure") e que, por certo, dispensam a comprovação da dor, do sofrimento, da angústia e da desolação, sendo "da natureza das coisas" que o sofrimento impingido era indiscutível.

No arbitramento da indenização devida pela reparação do dano moral, o juiz deve relevar os reflexos em concreto produzidos pelo ato no patrimônio jurídico da vítima, fixando uma quantia que sirva simultaneamente para indenizar e punir, compreendendo que não pode ser pequena, diminuta,

que ao invés de punir, sirva de incentivo ao transgressor a continuar desrespeitando a norma proibitiva. E que, de outra parte, não se constitua em valor exagerado que permita o enriquecimento sem causa, de todo vedado entre nós.

Daí porque se deve relevar para esse fim os princípios da proporcionalidade e o da razoabilidade, sendo preciso definir uma quantia que se amolde à dupla finalidade da indenização – sancionatória e educativa –, de maneira que se revele tanto a coerção para que o transgressor, punido, entenda que é melhor pautar o seu comportamento de forma inversa, respeitando a norma, e, ainda, propicie à vítima uma satisfação material pelo dano extrapatrimonial sofrido.

Enfim, em atenção ao cunho satisfativo-punitivo de que se revestem as indenizações por dano moral, observados, ainda, os critérios da razoabilidade e proporcionalidade que norteiam o seu arbitramento, de rigor seja a respectiva indenização arbitrada em **R\$ 5.000,00**, corrigidos deste arbitramento e com juros moratórios contados da citação.

Em situações semelhantes, este Tribunal de Justiça já decidiu:

“VOTO Nº 41319 DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE CRÉDITO C.C. REPARAÇÃO DE DANOS. Fraude bancária. Golpe do boleto falso. Autora ludibriada por golpista que, passando-se por preposto do banco réu, enviou-lhe por "WhatsApp" boleto para quitação antecipada do empréstimo consignado firmado com a instituição financeira requerida. Defeito de segurança na prestação do serviço. Fraudadores que tiveram livre acesso aos dados da cliente e do contrato. Emissão de boleto com as mesmas características do original, não sendo exigível da consumidora que desconfiasse da fraude. Responsabilidade objetiva da instituição financeira. Súmula 479 do STJ. Contrato inexigível. Dever de restituir o valor pago pela autora. Danos morais. Ocorrência, tendo em vista os inequívocos transtornos oriundos da fraude, além das dificuldades para solucionar o problema. Quantum reparatório fixado em R\$ 5.000,00. Razoabilidade e proporcionalidade. Compensação dos valores creditados na conta corrente da autora. Impossibilidade. Autora, ludibriada e de boa-fé que devolveu os valores administrativamente, mediante pagamento de boleto emitido por terceiro fraudador. Sentença mantida. Recurso não provido.” (TJSP; Apelação Cível 1001971-24.2022.8.26.0457; Relator (a): Tasso Duarte de Melo; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro de Pirassununga - 1ª Vara; Data do

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

Julgamento: 31/10/2024; Data de Registro: 31/10/2024).

“Ação declaratória c/c indenização por danos materiais. Sentença mantida, nos termos do art. 252, do RITJSP. Boleto fraudulento. Falha no sistema de segurança do Banco-réu, que permitiu o acesso de fraudadores. Má prestação de serviço. Relação de consumo. Responsabilidade objetiva. Inteligência do Recurso Repetitivo n. 1.199.782/PR e Súmula nº. 479, ambos do STJ. Excludentes de responsabilidade afastadas. Dever de indenizar do Banco-réu. Danos morais in re ipsa. Fixação do quantum indenizatório de acordo com os critérios de prudência e razoabilidade. Recurso desprovido, com majoração da verba honorária.” (TJSP; Apelação Cível 1007962-74.2021.8.26.0114; Relator (a): Cauduro Padin; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de Campinas - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 10/08/2022; Data de Registro: 12/08/2022).

Considerando o desprovimento do recurso dos bancos, a **verba honorária** fixada na sentença deve ser majorada para 15% do valor atualizado da condenação, por força do artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil.

Anoto, por fim, que o quanto suscitado foi objeto de explícito pronunciamento jurisdicional, razão pela qual prescindível eventual **prequestionamento**.

Diante do exposto, **AFASTAM-SE** as preliminares, **DÁ-SE PROVIMENTO EM PARTE** à apelação interposta pelo autor, para julgar parcialmente procedente o pedido de indenização por danos morais e fixá-los em R\$ 5.000,00, e **NEGA-SE PROVIMENTO** ao recurso dos réus.

MARCO PELEGRINI
Relator