



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

Registro: 2025.0000007413

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000173-72.2024.8.26.0161, da Comarca de Diadema, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelado NELSON FERREIRA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 12ª Câmara de Direito Privado 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 JACOB VALENTE (Presidente) E TASSO DUARTE DE MELO.

São Paulo, 9 de janeiro de 2025.

MARCO PELEGRINI
Relator
Assinatura Eletrônica

VOTO Nº 11083

APELAÇÃO Nº 1000173-72.2024.8.26.0161 - Diadema

APELANTE: Banco Bradesco S/A

APELADO: Nelson Ferreira

JUIZ: Rodrigo Sousa das Graças

APELAÇÃO - Demanda de conhecimento no bojo da qual foram pleiteadas 1) inexigibilidade de débito, 2) restituição de valores e 3) condenação do réu-apelante ao pagamento de indenização a título de dano moral - Sentença de parcial procedência - Recurso da instituição financeira - Descabimento - Relação de consumo - Contrato bancário - Golpe do motoboy - Culpa exclusiva da vítima - Inocorrência - Conduta do consumidor-apelado que não destoou da diligência esperada do homem médio - Fraudadores que detinham informações acerca do autor-apelado e do sistema bancário - Vazamento de dados sigilosos - Responsabilidade objetiva da instituição financeira - Risco da atividade - Súmula 479, do STJ - Hipótese em que, embora possa ter a própria vítima fornecido absolutamente todos os seus dados pessoais, entregando, aliás, seu cartão bancário nas mãos do meliante, tal fato, por si só, não tem o condão de afastar a responsabilidade da instituição financeira recorrente - Dever da instituição de adotar diligências para evitar a consecução de operações indevidas, especialmente quando incompatíveis com a movimentação usual de seu correntista - Falha na prestação de serviço constatada - Declaração de inexigibilidade das cobranças realizadas, com a restituição dos valores objeto das transações, que era mesmo de rigor - Dano moral configurado - Situação que desborda do mero aborrecimento - Indenização fixada em quantia adequada (R\$ 5.000,00) - Observância dos princípios da proporcionalidade e razoabilidade - Sentença mantida - Honorários sucumbenciais majorados. RECURSO DESPROVIDO.

Adota-se o relatório da sentença (fls. 192/195), acrescentando que os pedidos da “ação de restituição por falha na prestação do serviço bancário c/c danos materiais e morais” (fls. 01) ajuizada por Nelson Ferreira contra Banco Bradesco S/A foram julgados parcialmente procedentes, para:

“(i) declarar a inexigibilidade das cobranças realizadas, inclusive aquelas referentes ao contrato de

empréstimo nº 485916006,

(ii) condenar a parte ré à devolução, na forma simples, dos valores subtraídos da parte autora, acrescidos de correção monetária pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, a partir do desembolso, e juros de mora de 1% ao mês, desde a citação e

(iii) condenar a parte ré ao pagamento de indenização por danos morais, no valor de R\$ 5.000,00, montante que deverá ser corrigido monetariamente da data da sentença e com juros legais contados a partir da citação" (fls. 195).

Ainda, "Tendo em vista que a parte autora decaiu da parte mínima de sua pretensão, a parte ré arcará com o pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, fixados em 10% do valor atualizado da condenação, incidindo ao caso a Súmula nº 326 do Superior Tribunal de Justiça" (fls. 195).

Apela o requerido Banco Bradesco S/A (fls. 198/215), alegando, em síntese, inexistir nexo de causalidade entre sua conduta e os danos narrados pelo requerente-apelado. Ressalta a inocorrência de qualquer falha na prestação do serviço. Sustenta que "inexistem sequer indícios de vazamento de dados da correntista por parte do banco. Houve, sim, violação do dever de guarda e vigilância pela própria autora, que entregou seu cartão a terceiros, com senha e dados pessoais" (fls. 202/203). Alega a culpa exclusiva da vítima e de terceiros, aduzindo não ser caso de condenação da instituição financeira no pagamento de danos materiais e morais.

Recurso tempestivo, recolhido o preparo.

Contrarrazões a fls. 222/234.

É o relatório.

Decide-se.

Da leitura dos autos, verifica-se que, consoante narrado na inicial, no dia 19/09/2023, foi o autor-apelado vítima do chamado "golpe do motoboy". A fraude consistiu no recebimento de ligação telefônica, na qual a suposta atendente do banco informou os dados básicos de identificação do consumidor, afirmando que teria identificado "dois empréstimos em sua conta corrente, nos valores de R\$ 9.900,00 (nove mil e novecentos reais) e R\$ 1.350,00 (mil trezentos e cinquenta reais)" (fls. 03). Tais empréstimos não foram reconhecidos pelo autor-recorrido, tendo sido este orientado, mediante o fornecimento de seus dados pessoais, a realizar determinados procedimentos para supostamente bloquear tais transações, dentre os quais cortar ao meio o cartão. A seguir, em novo contato telefônico, a mesma "funcionária" instruiu o demandante-recorrido a

entregar o “cartão cortado” ao suposto motoboy do banco, que compareceu em sua residência. Após a entrega do cartão, foram realizadas transações (empréstimo, compras e transferência) não bloqueadas pelo banco apelante.

Trata-se de uma fraude qualificada como crime de engenharia social, que tem se tornado comum na atualidade, em decorrência da maior sofisticação das quadrilhas no que tange à obtenção de dados cibernéticos.

Em decorrência da quantidade de informações que os fraudadores obtêm das vítimas e pelo profundo conhecimento que possuem do funcionamento do sistema cibernético bancário, praticamente todos os usuários do sistema estão sujeitos às práticas criminosas desenvolvidas por esses delinquentes de última geração.

Também é imperioso registrar que se mostra incogitável a afirmação, de acordo com a qual, a conduta do autor-apelado teria destoado da diligência do homem médio. Não é de se esperar que a ligação feita em nome do banco e na posse de tantas informações pessoais seja, na verdade, originária de criminosos. Desse modo, a atuação do requerente-apelado não destoou do padrão esperado, de acordo com o critério de avaliação de exigibilidade de conduta diversa, construído sobre o conceito do homem médio.

Ademais, **impende não olvidar que as operações realizadas pelos criminosos não correspondiam ao perfil de consumo do autor-recorrido**, reforçando aqui a premissa de que houve grave falha da instituição financeira apelante quando não confirmou a veracidade das transações.

Com efeito, pontua-se que ao caso em tela são aplicáveis as normas principiológicas e cogentes do Código de Defesa do Consumidor, pois, embora a parte autora-recorrente alegue a inexistência de relação jurídica, equipara-se a consumidora como vítima do evento, nos termos do artigo 17, da mencionada lei. Também é positivo registrar entendimento do Egrégio Superior Tribunal de Justiça, estampado em conhecida súmula, cujo teor transcrevo: **Súmula 297, do STJ**: “O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras.”

Neste sentido, o **art. 14**, 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 VIII**, da lei consumerista.

Assim, embora possa ter a própria vítima fornecido absolutamente todos os seus dados pessoais - entregando, aliás, seu cartão bancário nas mãos

do meliante -, circunstância que resultou na viabilidade de acesso a sua conta, tal fato, por si só, não tem o condão de afastar a responsabilidade da instituição financeira recorrente.

Vale mencionar, ainda, a esse respeito, que a Seção de Direito Privado do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo emitiu o Enunciado 13 que assim dispõe:

"Enunciado nº 13. No "golpe do motoboy", em caso de fortuito interno, a instituição financeira responde pela indenização por danos materiais quando evidenciada a falha na prestação de serviços, falha na segurança, bem como desrespeito ao perfil do correntista, aplicáveis as Súmulas nº 297 e 479, bem como a tese relativa ao tema repetitivo nº 466, todas do STJ. A instituição financeira responderá por dano moral quando provada a violação de direito de natureza subjetiva ou natureza imaterial".

Ademais, o Superior Tribunal de Justiça, por ocasião do julgamento do REsp nº 1.450.434/SP, discorreu sobre 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 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 estacionamentos 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). (...)” (STJ, REsp nº 1.450.434/SP, 4ª Turma, Relator Ministro Luis Felipe Salomão, Dj 18.09.2018).

Nessa linha de raciocínio, ainda que, em um primeiro momento, as operações ora impugnadas tenham sido realizadas mediante o uso de cartão e senha do autor-recorrido, **não está afastada a obrigação da instituição financeira atinente à adoção de diligências necessárias para evitar a consecução do crime, mormente quando incompatíveis com a movimentação usual de seu correntista.**

In casu, verifica-se que **as operações impugnadas foram todas realizadas entre os dias 19 e 20 de setembro de 2023, em curto intervalo de tempo, envolvendo quantias elevadas.**

Sobre o tema, vale citar trecho do acórdão, proferido recentemente pelo Superior Tribunal de Justiça, no REsp nº 2.052.228/DF:

“9. Veja-se que, nas fraudes e nos golpes de engenharia social, geralmente são efetuadas diversas

operações em sequência, num curto intervalo de tempo e em valores elevados. Em razão desta combinação de fatores, as transações feitas por criminosos destoam completamente do perfil do consumidor e, portanto, podem – e devem – ser identificadas pelos bancos" (STJ, REsp nº 2.052.228/DF, Relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, DJe: 15/09/2023).

Assim, **não tendo a instituição financeira recorrente adotado as medidas necessárias para evitar a consecução das transações controvertidas, não há que discutir que esta concorreu para o evento e assumiu os riscos inerentes à sua atividade**, não havendo que se falar em culpa concorrente do autor-apelado ou de terceiros que possa excluir a responsabilidade do réu-apelante.

Aliás, não é demais lembrar o enunciado da **Súmula 479, do STJ**: "As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito das operações bancárias".

De rigor, pois, a declaração de inexigibilidade das cobranças realizadas e a restituição ao autor-apelado dos valores objeto das transações, nos termos da sentença impugnada.

Quanto aos **danos morais**, tampouco comporta alteração o *decisum*.

Isso porque, não se pode considerar como mero aborrecimento os fatos narrados na inicial, sobretudo tendo em vista a ocorrência de quebra de confiança decorrente da falha do serviço prestado pela instituição financeira, que não adotou medidas de segurança aptas a impedir que terceiro obtivesse acesso a dados sigilosos da vítima e lograsse realizar operações bancárias que, aliás, repita-se, discrepavam do perfil do cliente.

Vale frisar que a obrigação de indenizar pelos danos morais experimentados 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.

Quanto ao **montante da verba indenizatória** propriamente dito, é de se lembrar que o juiz deve considerar 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.

Analizados os critérios supra estabelecidos, **afigura-se adequado o valor arbitrado pelo juízo de origem, de R\$ 5.000,00.**

Nesse sentido, confira-se:

"AÇÃO DECLARATÓRIA CUMULADA COM INDENIZAÇÃO. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DO BANCO RÉU IMPROVIDA. APELAÇÃO DA AUTORA PROVIDA. CONDIÇÃO DA AÇÃO. LEGITIMIDADE PASSIVA. RECONHECIMENTO. Na petição inicial, numa análise abstrata, a autora identificou a pertinência subjetiva na descrição da fundamentação em que estabeleceu uma relação de responsabilidade do réu por falhas na prestação de serviços bancários e financeiros. Era o bastante para aplicação da teoria da asserção. Legitimidade passiva da ré reconhecida. CONSUMIDOR. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS BANCÁRIOS. FRAUDE. GOLPE DO MOTOBOY. VIOLAÇÃO DE DADOS DA CONSUMIDORA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. APLICAÇÃO DA SÚMULA 479 DO STJ. FALHA NO DEVER DE SEGURANÇA. AUSÊNCIA DE CULPA DA CONSUMIDORA. DANOS MORAIS RECONHECIDOS. Trata-se de ação de declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização por danos materiais e morais. Sentença de parcial procedência. Recursos das partes. Primeiro, reconhece-se a falha na prestação dos serviços bancários. Fraude denominada "golpe do motoboy". Defeito do serviço bancário. O golpe somente foi possível por conta do acesso do fraudador aos dados pessoais e bancários do consumidor. Esse ponto demonstrou o acesso daquele terceiro a dados do sistema interno do banco réu. Além disso, como causa adicional e determinante do evento danoso, verificou-se que o perfil das transações revelava-se manifestamente suspeito: valores exorbitantes e sequenciais. Ineficiência do setor de segurança. Ausência de culpa da consumidora. Fortuito interno caracterizado pelo acesso indevido de terceiro às informações da autora e movimentações dos seus cartões de crédito, condição para sucesso da iniciativa da fraude. Incidência do art. 14 do CDC com aplicação da súmula 479 do STJ. Declaração de inexigibilidade do débito impugnado. Segundo, reconhece-se a existência de danos materiais. Diante da responsabilidade dos réus, a sentença acertadamente reconheceu a inexigibilidade dos débitos e determinou a devolução dos valores indevidamente cobrados da autora pelos réus. E

terceiro, reconhece-se a existência de danos morais. Consumidora que experimentou dissabores, transtornos e aborrecimentos advindos não somente da falta de segurança do sistema bancário, mas também do atendimento inadequado recebido. Indenização dos danos morais fixada no patamar de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), parâmetro este ajustado para singularidades do caso concreto, razoável e admitido por esta Turma julgadora em casos semelhantes. Ação julgada procedente em maior extensão em segundo grau. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO DO BANCO RÉU IMPROVIDO. RECURSO DA AUTORA PROVIDO" (TJSP; Apelação Cível 1001074-14.2024.8.26.0008; Relator (a): Alexandre David Malfatti; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional VIII - Tatuapé - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 20/09/2024; Data de Registro: 20/09/2024).

"APELAÇÃO - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS JULGADA IMPROCEDENTE - GOLPE DO MOTOBOY - relação de consumo - golpista que se passou por preposto da instituição financeira e que, fazendo menção a operações questionáveis, acabou por obter o cartão de crédito vinculado à conta da apelante – realização de operações destoantes do histórico de uso ordinário do cartão - bloqueio preventivo do cartão que tinha que ser implantado até que se fizesse contato com a cliente - apelado que se utiliza, em benefício próprio, das facilidades decorrentes da informatização dos serviços e que, em contrapartida, tem o dever de proporcionar segurança aos consumidores -monitoramento das operações e tomada de medidas preventivas que se inserem nesse contexto - falha na prestação de serviços - responsabilidade objetiva do apelado, que só pode ser excluída por culpa exclusiva da vítima ou fortuito externo, o que não se tem no caso dos autos - art. 14, § 3º, I e II do CDC - ato de terceiro que, no caso, caracteriza-se como fortuito interno - Súmula 479 do STJ - determinação de restituição de valores que se impunha - dano moral que se patenteou - perturbação ao estado de espírito da apelante que se mostrou ocorrida - situação que extrapola o mero aborrecimento - indenização que se fixa não no valor pleiteado (R\$ 15.000,00), mas em R\$ 5.000,00 - quantia adequada às circunstâncias do fato, proporcional ao dano e com observância ao caráter educativo-punitivo que compõe a indenização na hipótese - sentença reformada para ser julgada parcialmente



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

procedente a ação. Resultado: recurso parcialmente provido" (TJSP; Apelação Cível 1020898-94.2022.8.26.0309; Relator (a): Castro Figliolia; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro de Jundiaí - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 22/07/2024; Data de Registro: 22/07/2024).

A sentença é, pois, irrepreensível, devendo ser integralmente mantida.

Não acolhida a irresignação manifestada, majora-se a verba honorária recursal, fixando-a em 15% do valor atualizado da condenação.

Por fim, já é entendimento pacífico o de que não está obrigado o julgador a citar todos os artigos de lei e da Constituição Federal para fins de prequestionamento. Sendo assim, **ficam consideradas prequestionadas toda a matéria e disposições legais discutidas pelas partes.**

Destarte, **NEGA-SE PROVIMENTO** ao recurso.

MARCO PELEGRINI
Relator