



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000278900

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1164862-59.2023.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelado CLAUDIO ROBERTO KOHLER ZIEGLER.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 37ª Câmara de Direito Privado 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 AFONSO CELSO DA SILVA (Presidente sem voto), PEDRO KODAMA E ANA CATARINA STRAUCH.

São Paulo, 24 de março de 2025.

SERGIO DA COSTA LEITE

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação n.º 1164862-59.2023.8.26.0100

Apelante: BANCO BRADESCO S.A.

Apelado: CLAUDIO ROBERTO KOHLER ZIEGLER

Origem: Comarca de São Paulo – 38ª Vara Cível

Juiz de 1ª instância: GUILHERME ROCHA OLIVA

Voto n.º 1517

APELAÇÃO. Ação declaratória de inexigibilidade de débitos, cumulada com a restituição de valores e a reparação de danos morais. Golpe denominado “Boa Noite Cinderela”. Realização, em sequência, de 07 (sete) transações que totalizaram R\$ 16.496,49. R. sentença de procedência. Recurso do réu.

Alegação de nulidade por cerceamento do direito de defesa. Descabimento. Elementos constantes dos autos que eram suficientes para o julgamento, nos termos do artigo 355, inciso I, do Código de Processo Civil. Indiferente, ainda, no caso concreto, a oitiva da parte autora, uma vez que a sua versão dos fatos já se encontra bem elucidada na petição inicial e no boletim de ocorrência.

Ilegitimidade passiva. Não verificação. Nos termos da teoria da asserção, tal condição da ação é analisada segundo a exposição fática constante da petição inicial e não segundo o que consta da contestação. Havendo pertinência subjetiva segundo a narrativa realizada pela parte autora, presente está a legitimidade passiva. Indicando o autor que houve falha na prestação dos serviços fornecidos pelo réu, consubstanciada na aprovação de transações que aparentam ilegalidade, a legitimidade passiva é inafastável. A existência ou não do direito alegado se relaciona ao mérito da causa, ensejando a procedência ou não.

Denunciação da lide aos terceiros beneficiários das transações. Desnecessidade. A eficácia do julgado não depende da citação dos beneficiários das transações impugnadas pelo autor, uma vez que, diante da parcial procedência, basta o pagamento pelo réu para a satisfação do crédito. Eventual pretensão do réu em face dos terceiros que deve ser discutida pela via processual adequada, em ação autônoma. Inteligência do artigo 125, parágrafo 1º, do Código de Processo Civil.

Responsabilidade civil do réu. Verificação. Ausência de impugnação ao fato de que as transações levadas a efeito

fugiam do perfil de utilização da conta e do cartão pelo autor. Operações realizadas em sequência, envolvendo, ainda, valores vultosos que configuram modo de operação típico de fraude. Falha na atuação do réu no que tange à prevenção de fraudes. A inexistência de hábil procedimento de verificação de segurança com a consequente aprovação de transações atípicas e que aparentam ilegalidade configura defeito na prestação de serviço, apto a gerar responsabilidade objetiva por parte da instituição financeira. Inteligência da Súmula 479 do Egrégio Superior Tribunal de Justiça.

Culpa concorrente. Configuração. Autor que se deixou ludibriar por terceira pessoa, atuando de forma descuidada, gerando a oportunidade para a prática do notório golpe. Uma vez dopado o autor, o criminoso acessou os seus pertences e a sua conta bancária, permitindo a concretização da fraude. Dever do correntista de zelar pela guarda de seu cartão e pelos seus dados bancários. Participação decisiva e imprescindível do autor para a consumação do crime, sendo inadmissível a sua falta de cautela. Impossibilidade de se desconsiderar a sua participação nos fatos, isentando-o de qualquer consequência.

Declaração de inexigibilidade de $\frac{1}{2}$ (metade) dos valores das transações impugnadas que é consectário lógico do reconhecimento da culpa concorrente.

Dano moral. Não verificação. Ausência de comprovação de repercussão mais gravosa, apta a ensejar abalo psíquico ou violação de direito da personalidade. Dano que não se caracteriza in re ipsa, ou seja, não é presumido. Mera hipótese de aborrecimento e resistência à pretensão que não gera direito a indenização de tal natureza. Participação decisiva do autor para a concretização do golpe que tampouco pode ser desconsiderada, extirpando definitivamente a possibilidade de reparação moral.

R. sentença reformada em parte. Recurso parcialmente provido, com a modificação dos ônus da sucumbência.

Trata-se de recurso de apelação interposto pelo **BANCO BRADESCO S.A.** nos autos da **ação declaratória de inexigibilidade de débitos, cumulada com a restituição de valores e a reparação de danos morais** que foi promovida em seu desfavor por **CLAUDIO ROBERTO KOHLER ZIEGLER**, cujo objeto é a realização de 07 (sete) transações não reconhecidas que totalizaram R\$ 16.496,49.

Adotado o relatório da r. sentença de folhas 107/111, a pretensão restou acolhida, a contar o dispositivo com a seguinte redação:

“À vista dessas considerações, resolvo o mérito, na forma do art. 487, I, do Código de Processo Civil, e julgo procedentes os pedidos formulados para (i) declarar a inexistência das transações efetivadas através do “PIX”, de R\$ 11.609,00, do “Visa Elétron”, de R\$ 4.873,16, e da compra efetivada no “crédito”, de R\$ 24,32; (ii) condenar o réu a ressarcir, de forma simples, o autor dos valores transferidos da conta do autor, no total de R\$ 16.496,49, com correção monetária pela Tabela Prática de Atualizações do TJSP a partir da data do ocorrido, em 05/06/2023 (Súmula 43/STJ), e juros de mora de 1% ao mês desde a citação, em 29/11/2023 (mora ex persona art. 397, parágrafo único, do CPC); e (iii) condenar o réu a pagar indenização moral no valor de 5.000,00 (cinco mil reais), com correção monetária pela Tabela Prática de Atualizações do TJSP a partir desta data (Súmula nº 362 do Superior Tribunal de Justiça) e juros de mora de 1% ao mês desde a citação (idem).

Sucumbente, o réu arcará com as custas e despesas processuais e com honorários advocatícios (art. 85, § 2º, do CPC) de 15% do valor da condenação.”.

Apela o réu a aduzir, em síntese, a culpa exclusiva da vítima, não havendo responsabilidade a ser imputada a ele. Sustenta, em consequência, a impossibilidade de restituição de valores e a inexistência de danos morais a serem indenizados diante da fraude praticada por terceiro.

As contrarrazões foram apresentadas às folhas 152/171, pugnando o recorrido, de forma resumida, pela manutenção da r. sentença em seus exatos termos.

É O RELATÓRIO.

O recurso interposto preenche os requisitos necessários ao seu conhecimento, uma vez que é tempestivo e foi devidamente preparado.

Passa-se à análise das preliminares suscitadas.

De início, a alegação de nulidade deve ser rejeitada, uma vez que inexistente o cerceamento de defesa alegado.

A documentação acostada aos autos era suficiente à solução da lide, tornando prescindível a produção de qualquer outra prova além daquelas já constantes dos autos, nos termos do artigo 355, inciso I, do Código de Processo Civil.

Frisa-se, ainda, que, no caso concreto a oitiva da parte autora seria desnecessária, uma vez que a sua versão dos fatos já se encontra bem elucidada na petição inicial e no boletim de ocorrência às folhas 22/23.

Em respeito aos princípios do livre convencimento motivado e da celeridade (razoável duração do processo), cabe ao juiz indeferir as diligências inúteis ou meramente protelatórias, com fulcro no artigo 370, parágrafo único, também do Diploma Processual, não havendo que se falar, pois, em cerceamento do direito de defesa.

O réu sequer especificou as questões que poderiam restar aclaradas mediante a produção de tal prova.

Também não merece acolhida a alegação de ilegitimidade passiva.

Nos termos da teoria da asserção, tal condição da ação é analisada segundo a exposição fática constante da petição inicial e não segundo o que consta da contestação.

Dessa forma, havendo pertinência subjetiva segundo a narrativa realizada pela parte autora, presente está a legitimidade passiva.

Tendo indicando o autor que houve falha no sistema de segurança do réu, que ensejou a realização de transações fraudulentas em sua conta corrente, a legitimidade passiva é inafastável.

A existência ou não do direito alegado se relaciona ao mérito da causa, ensejando a procedência ou não.

Por fim, não é o caso de denúncia da lide aos terceiros beneficiários das transações.

Isso porque a eficácia do julgado não depende da citação dos beneficiários das transações impugnadas pelo autor, uma vez que, diante da parcial procedência, basta o pagamento pelo réu para a satisfação do crédito.

Eventual pretensão do réu em face dos terceiros deverá discutida pela via processual adequada, em ação autônoma, nos termos do artigo 125, parágrafo 1º, do Código de Processo Civil.

Superadas tais questões, no mérito aponta a parte ré que não teve qualquer participação na situação vivenciada pelo autor, inexistindo ato ilícito e responsabilidade. Em razão disso, não haveria que se falar em ressarcimento de valores, nem em indenização por danos morais.

Neste passo, a irresignação manifestada merece parcial acolhida, uma vez que não é possível reconhecer a total responsabilidade do réu pela infeliz experiência enfrentada pelo autor.

É indiscutível a aplicação do Código de Defesa do Consumidor ao caso concreto, em que se discute a prestação de serviços realizada pela parte ré em favor da parte autora, como destinatária final, nos termos da Súmula 297 do Egrégio Superior Tribunal de Justiça:

Súmula 297. O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras.

Tal fato, contudo, não implica na adoção indiscriminada de soluções favoráveis ao consumidor, cabendo a análise, caso a caso, das circunstâncias que envolveram o golpe praticado.

A hipótese presente envolve o denominado “golpe do boa noite Cinderela”, conhecida fraude praticada em ambientes noturnos, através da qual o criminoso, aproveitando-se da confiança adquirida e da distração da vítima, insere substância sedativa em sua bebida.

Na sequência, quando a vítima não mais tem controle sobre suas ações nem sobre o que acontece a seu redor, o fraudador consuma o crime, normalmente subtraindo pertences ou valendo-se da situação para obter dados pessoais e bancários.

Esta, exatamente, a situação dos autos.

Do narrado pelo autor, não há dúvida de que a sua conduta descuidada findou por ensejar a prática do golpe, uma vez que deixou-se ludibriar por terceira pessoa que não conhecia, atuando de forma extremamente descuidada, especialmente por se tratar de crime tão conhecido.

Inadmissível não ter o autor desconfiado do comportamento suspeito do criminoso, aceitando ir a um restaurante com uma pessoa que havia acabado de conhecer em

um bar. Mais ainda, por ter admitido ter deixado seu copo na mesa com o completo desconhecido enquanto ia ao banheiro (folha 22).

Inegável, pois, que a atuação do autor foi imprescindível para a efetivação da fraude.

Por conta disso, respeitadas os doutos entendimentos diversos, descabida a total terceirização da responsabilidade, devendo o autor, ainda que parcialmente, arcar com as consequências de seus atos, nos termos do artigo 945 do Código Civil:

Art. 945. Se a vítima tiver concorrido culposamente para o evento danoso, a sua indenização será fixada tendo-se em conta a gravidade de sua culpa em confronto com a do autor do dano.

Neste sentido, inclusive, considerável parcela da jurisprudência deste Tribunal:

BANCÁRIOS – Ação declaratória, c/c indenizatória – Sentença de procedência – Correntista vítima do "Golpe da Cinderela", no qual teve apropriados pertences bancários utilizados pelos autores em operações impugnadas – Fortuito externo caracterizado a obstar responsabilidade e obrigação de indenizar por parte do Banco – Exame do perfil das operações a revelar parcela de culpa do Banco – Culpa concorrente em determinadas operações PIX – Valor da indenização pela metade – Decaimento recíproco – Banco que não foi condenado a indenizar danos morais – Falta de interesse recursal - Sentença parcialmente modificada – Recurso parcialmente provido, na parte conhecida.

(TJSP, Apelação Cível n.º 1011170-59.2022.8.26.0008, Relator(a): José Wagner de Oliveira Melatto Peixoto, Órgão julgador: 37ª Câmara de Direito Privado, Data do julgamento: 05/10/2023, Data de publicação: 06/10/2023).

Apelação. Bancário. Ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. restituição de valores e indenização por danos morais. Cerceamento de defesa. Inocorrência. Correntista que não atuou com as cautelas necessárias à guarda do plástico, que possibilitou a realização das transações questionadas. Sentença de parcial procedência reformada. Recurso provido.

(TJSP, Apelação Cível n.º 1007814-71.2022.8.26.0003, Relator(a): Pedro Kodama, Órgão julgador: 37ª Câmara de Direito Privado, Data do julgamento: 08/11/2022, Data de publicação: 09/11/2022).

RESPONSABILIDADE CIVIL – Falha na prestação de serviços bancários – Vítima de golpe conhecido por "boa noite Cinderela" – Consumidor que não zelou pelo correspondente cartão de débito/crédito, deixando-o à sorte de ser apoderado por terceiros ao não se cercar das cautelas necessárias que se exigem em casas noturnas – Transações que, todavia, fogem ao perfil da conta corrente do autor - Culpa concorrente do consumidor – Prejuízo que deve ser compartilhado entre consumidor e prestador de serviços - Inteligência do art. 14 do CDC e do art. 945 do Cód. Civil. DANO MORAL – Inocorrência - Falha na prestação de serviços bancários para a qual concorreu o consumidor - Inexistência de outros dissabores, além daqueles diretamente decorrentes da fraude – Sentença de parcial procedência da ação reformada - Apelação da ré parcialmente provida, improvida a do autor.

(TJSP, Apelação Cível n.º 1022276-04.2020.8.26.0100, Relator(a): José Tarciso Beraldo, Órgão julgador: 37ª Câmara de Direito Privado, Data do julgamento: 01/04/2022, Data de publicação: 04/04/2022).

Apesar de reconhecida a responsabilidade do autor, não se pode olvidar que também ocorreu falha na prestação de serviços pelo réu.

É incontroverso o fato de que as transações realizadas no dia dos fatos (folhas 25/27) não se coadunam com o perfil de utilização da conta e do cartão pelo autor, afirmação que não foi impugnada a contento pelo réu.

A comprovação da adequação ao perfil de utilização, ainda, por se tratar do fato impeditivo do direito do autor, caberia ao réu, nos termos do artigo 373, inciso II, do Código de Processo Civil, sendo que, não tendo cumprido referido ônus, arca com as consequências decorrentes.

Deveria ter o réu adotado as devidas cautelas para se certificar da regularidade das transações, seja bloqueando imediatamente as operações, seja solicitando mais informações para averiguar a veracidade dos procedimentos, o que não foi feito.

Não há dúvida quanto à existência de relação de consumo entre as partes, impondo-se, portanto, a aplicação das disposições do Código de Defesa do Consumidor. Nesse sentido, responde objetivamente o réu pelos danos decorrentes de fortuito interno, nos termos do artigo 14 da referida codificação.

A responsabilidade objetiva decorre da teoria do risco do empreendimento, segundo a qual todo aquele que exerce atividade visando lucros e vantagens responde pelos fatos e vícios resultantes de tal atuação, independentemente da comprovação de culpa. Cabe ao fornecedor provar que o defeito inexistiu ou que o dano ocorreu por culpa exclusiva da vítima ou de terceiro.

No caso em análise, se o comportamento desavisado do autor ensejou a oportunidade para a concretização do crime, a ausência de qualquer providência do réu para a conferência da regularidade das transações fora de padrão foi também imprescindível.

A culpa dos terceiros, criminoso e autor, portanto, não exclui totalmente o nexo de causalidade, tendo em vista que a conduta foi praticada com a utilização dos serviços do réu, que deixou de conferir a regularidade das transações.

A instituição financeira, ao possibilitar a realização de transações de maneira facilitada em meio digital, em busca do lucro obviamente, tem o dever de desenvolver mecanismos de segurança que identifiquem e obstem movimentações suspeitas, que destoem do perfil do consumidor, especialmente em relação a valores, frequência e objeto, ou que, pelas próprias circunstâncias que a cercam, gerem fundada dúvida quanto à sua autenticidade.

Desse modo, a inexistência de hábil procedimento de verificação de segurança com a consequente aprovação de transações atípicas e que aparentam ilegalidade configura defeito na prestação de serviço, apto a gerar responsabilidade objetiva por parte da instituição financeira.

Trata-se, inclusive, de providência simples, em tempos de avançada tecnologia.

A prevenção de fraudes sem dúvida alguma é um serviço que deve funcionar não só em defesa do Banco, como também do próprio consumidor e usuário, que desembolsa valores diversos pelos serviços bancários. E quando não há o desembolso não se trata de caridade do banco, mas por o relacionamento entre as partes já render lucro suficiente para a instituição.

A necessidade de responsabilização da instituição financeira em hipóteses tais consta do enunciado da Súmula 479 do Egrégio Superior Tribunal de Justiça:

Súmula 479. As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.

Quanto à existência de danos morais indenizáveis, razão assiste ao réu.

Apesar de ser inegável o descontentamento do autor com a negativa do réu em declarar os débitos inexigíveis, não há demonstração de qualquer outra repercussão mais grave decorrente dela, sendo inviável falar-se em abalo psíquico ou violação a direito da personalidade.

Trata-se, assim, de mero aborrecimento inerente à vida em sociedade e resistência à pretensão, este último que não se consubstancia como ato ilícito, fazendo apenas e tão somente surgir a possibilidade de exercício do direito constitucional de ação.

Eventual abalo sofrido pelo autor, na verdade, decorre do fato de ter se deixado enganar pelo fraudador, e não da concretização das transações propriamente ditas.

Diante da culpa concorrente, cabe a repartição dos prejuízos entre as partes, declarando-se a inexigibilidade de $\frac{1}{2}$ (metade) dos valores das transações impugnadas.

Ante ao exposto, pelo meu voto, **dá-se parcial provimento ao recurso** para reconhecer a culpa concorrente, declarando-se a inexigibilidade apenas de $\frac{1}{2}$ (metade) dos valores objetos dos empréstimos firmados; e afastar a condenação ao pagamento de indenização por danos morais.

A considerar a sucumbência recíproca, cada parte arcará com o pagamento de $\frac{1}{2}$ (metade) das custas processuais, bem como com os honorários do advogado da parte adversa, fixado no valor de R\$ 800,00 (oitocentos reais), a ser corrigido monetariamente pelos índices de atualização deste Tribunal de Justiça desde a presente data, bem como acrescido de juros de mora, desde o trânsito em julgado da presente, computados nos termos do artigo 406, parágrafo 1º, do Código de Processo Civil.

SÉRGIO DA COSTA LEITE

Relator

(Assinatura Eletrônica)