



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000279320

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003080-11.2023.8.26.0337, da Comarca de Mairinque, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelado ISAIAS BERBERT FERREIRA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (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 IRINEU FAVA (Presidente sem voto), PAULO TOLEDO E PEDRO FERRONATO.

São Paulo, 24 de março de 2025.

GILBERTO FRANCESCHINI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação nº 1003080-11.2023.8.26.0337

Apelante: Banco Bradesco S/A

Apelado (a): Isaias Berbet Ferreira

Foro de Maringue – 1ª Vara Cível

Juiz: Dr(a). Camila Mota Giorgetti

Voto nº 2096

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO. NULIDADE CONTRATUAL C.C. REPARAÇÃO POR DANOS. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação interposta contra sentença que reconheceu a inexigibilidade das operações bancárias fraudulentas e condenou o réu na restituição dos valores e pagamento de indenização por dano moral.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. A questão em discussão consiste em verificar (i) a responsabilidade do banco por operações fraudulentas realizadas em nome do autor e (ii) a adequação do valor da indenização por danos morais.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. A responsabilidade objetiva da instituição financeira é reconhecida, uma vez que não foram adotadas medidas de segurança adequadas para evitar a fraude, conforme o art. 14 do Código de Defesa do Consumidor.

4. O valor da indenização por danos morais foi considerado adequado, não havendo enriquecimento indevido da parte adversa.

IV. DISPOSITIVO E TESE

5. Recurso parcialmente provido para corrigir omissão quanto ao termo inicial da correção monetária e dos juros sobre os danos materiais.

Tese de julgamento: 1. A responsabilidade objetiva da instituição financeira por falha na prestação de serviço.

2. Adequação do valor da indenização por danos morais.

Legislação Citada: Código de Defesa do Consumidor, art. 14, §1º e §3º, inc. II; Código Civil, art. 398; Código de Processo Civil, art. 487, inc. I.

Jurisprudência Citada: STJ, Súmula 297; STJ, Súmula 362; STJ, Súmula 43; STJ, Súmula 54; STJ, Súmula 479; STJ, REsp nº 662.272-RS, Rel. Min. João Otávio de

Noronha; STJ, REsp nº 641.963-ES, Rel. Min. Castro Meira; STJ, REsp nº 592.092-AL, Rel. Min. Eliana Calmon; STJ, REsp nº 265.534-DF, Rel. Min. Fernando Gonçalves; STJ, Tema 1059.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 78/82, cujo relatório se adota, na ação promovida por **Isaias Berbet Ferreira** em face do **Banco Bradesco S/A**, julgada procedente, nos seguintes termos:

“Diante do exposto, nos termos do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil, julgo procedente a demanda para i) declarar a inexigibilidade das operações fraudulentas realizadas em nome do autor, devendo o Banco do Brasil promover a restituição de todos os valores (principais e acessórios), ii) condenar o réu a pagarão autor quantia de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), a título de dano moral, com correção monetária(CC, artigos 404 e 407) pelos índices da tabela prática do TJSP, desde a data do arbitramento (súmula 362 do STJ), e acrescida de juros demora de 1% (um por cento) ao mês, incidentes desde a citação.

Em razão da sucumbência, condeno o réu ao pagamento das despesas processuais e honorários advocatícios que fixo em 10% sobre o valor da condenação”.

Em seu recurso (fls. 85/94) o réu/apelante sustenta que inexistiu falha sistêmica na segurança. Que as transações foram validadas por dispositivo MTOKEN/TOKEN, de caráter pessoal e intrasferível. Afirma que o apelado deu causa à fraude, ao repassar informações a terceiro via ligação telefônica, sendo culpa exclusiva da vítima. Defende a inoccorrência de dano e, subsidiariamente, a redução da indenização fixada na sentença. Por fim, alega que a sentença foi omissa quanto aos parâmetros da devolução.

Recurso tempestivo e preparado (fls. 112).

Contrarrazões (fls. 100/110).

Não há oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

A relação jurídica existente entre as partes tem natureza consumerista, impondo-se, pois, a aplicação do Código de Defesa do Consumidor,

em consonância com a Súmula nº 297 do E. Superior Tribunal de Justiça: “*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*”.

Cuida-se de ação de nulidade contratual c.c reparação por danos ajuizada em razão do golpe da falsa central de atendimento. Segundo o autor, recebeu uma ligação de uma pessoa que se passava por preposto do requerido, indagando-lhe sobre a realização de um empréstimo e autorização de PIX, o que o ele negou. Pouco tempo depois recebeu nova ligação, também de suposto preposto do banco réu, informando que para dar sequência ao cancelamento das transações deveria realizar algumas operações do celular, que então foi por ele executado.

Preocupado com a situação, no mesmo dia foi à agência e recebeu a notícia de que foi efetivado em seu nome um empréstimo de R\$ 75.471,66 e uma transferência via PIX de R\$ 8.900,00 (fls.23).

O autor registrou Boletim de Ocorrência (fls.21/22) e junto ao banco conseguiu apenas o cancelamento do empréstimo. Contudo, não obteve o mesmo sucesso em relação à transferência via PIX.

Diante disso, o autor recorreu ao Judiciário com o objetivo de reaver o valor de R\$ 8.900,00, além de pleitear indenização por danos morais.

De acordo com a teoria do risco do empreendimento, tem-se que fraudes praticadas por terceiro se situam dentro do risco assumido pela parte ré, na condição de fornecedora de serviços e produtos bancários, quando do exercício de sua atividade econômica, devendo, pois, responder objetivamente pelos danos causados ao consumidor, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor.

Ademais, nos termos do 14, §3º, inc. II do CDC, a responsabilidade objetiva do fornecedor somente pode ser afastada no caso de culpa exclusiva do consumidor, ou atenuada, caso se caracterize a culpa concorrente.

Verifica-se que o autor foi ludibriado por fraudador e levado a erro para realizar operações que resultaram em prejuízo financeiro.

Os serviços da ré não foram prestados com a segurança que razoavelmente era de se esperar pelo consumidor, o que consubstancia defeito em sua realização nos termos do § 1º do art. 14 do CDC (“*o serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que consumidor dele pode esperar...*”).

A segurança bancária foi comprometida, pois as medidas adotadas pelo banco não foram suficientes para evitar que a fraude se consumasse, especialmente em face de movimentações atípicas na conta bancária do autor.

Tais aspectos foram muito bem analisados pelo i. juiz

sentenciante:

“Com efeito, cuida-se de fato absolutamente estranho ao desenvolvimento de sua atividade empresarial, dado que não ocorre dentro de seus domínios físico ou virtual.

Não há, pois, qualquer envolvimento ou participação da instituição financeira, seja por ação, seja por omissão. Tudo se dá estritamente entre o correntista e o estelionatário que dentro de sua expertise ilude aquele de tal forma a convencê-lo a entregar o cartão com a senha para que o falso problema das transações irregulares seja sanado.

Trata-se, portanto, de uma hipótese clássica de fortuito externo, eximente da responsabilidade da instituição financeira, uma vez que o golpe, consoante exposto, se dá fora de seus domínios de segurança

A responsabilidade da instituição financeira surge, contudo, no momento da realização das transações suspeitas. Com efeito, não obstante as operações financeiras sejam realizadas pelo fraudador mediante a utilização de informações fornecidas pelo próprio correntista, a instituição financeira não se exime de responsabilidade quando deixar de informar o correntista a respeito dessas mesmas transações, sobretudo quando elas destoarem do seu perfil de consumo.

De fato, responde por omissão a instituição financeira que se abstém de entrar em contato com o correntista ou mesmo de bloquear operações que evidentemente desbordam daquilo que se convencionou chamar de perfil de consumo, como no caso em voga em que foram realizadas operações de crédito no dia 28 de setembro de 2023, e em valores que superam substancialmente a média mensal de gastos do autor.

A instituição financeira tem plenas condições de realizar este monitoramento, como de fato costuma fazer por meio de seu eficiente sistema digital.

Ainda que as transações não superem o limite de crédito estabelecido para o correntista, é intuitivo que algo de estranho está a ocorrer no caso de transações realizadas em vultosos valores e em curto espaço de tempo, em descompasso com aquilo que o correntista costuma praticar.

O Código de Defesa do Consumidor preconiza que o serviço é defeituoso quando não oferece a segurança que dele legitimamente se

espera. E em se tratando de serviços bancários, é legítimo que se espere da instituição financeira a prestação de um serviço seguro no que tange às operações de crédito e débito realizadas como cartão bancário, ainda que, como se disse, tenham sido realizadas com os dados do correntista em situação como a dos autos em que o autor fora vítima de uma fraude para a qual o réu não contribuiu.

Em suma, a instituição financeira não tem responsabilidade pela fraude em si mesma considerada; sua responsabilidade exsurge cristalina, contudo, ao deixar de cumprir seu dever de cuidado, consistente no bloqueio de operações suspeitas, assim entendidas como aquelas que destoam do perfil de consumo do correntista, como no caso em tela, em que as operações foram realizadas em curto espaço de tempo e em valores substancialmente superiores à média das faturas anteriores”.

A falta de medidas de segurança adequadas, possibilitou a realização de movimentações de altos valores sem acionamento dos sistemas de prevenção.

Cabia à instituição financeira adotar práticas mais rigorosas de controle e monitoramento das operações realizadas por seus clientes, evitando que o golpe se consumasse.

Sobre o dever de segurança das financeiras, em recente julgado, o C. Superior Tribunal de Justiça, Terceira Turma, pela relatora a Ministra NANCY ANDRIGHI, julgado em 12/09/2023:

"CONSUMIDOR. PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITOS. DEVER DE SEGURANÇA. FRAUDE PERPETRADA POR TERCEIRO. CONTRATAÇÃO DE MÚTUO. MOVIMENTAÇÕES ATÍPICAS E ALHEIAS AO PADRÃO DE CONSUMO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO. (...) 3. O dever de segurança é noção que abrange tanto a integridade psicofísica do consumidor, quanto sua integridade patrimonial, sendo dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas pelos consumidores, desenvolvendo mecanismos capazes de dificultar fraudes perpetradas por terceiros, independentemente de qualquer ato dos consumidores. 4. A instituição

financeira, ao possibilitar a contratação de serviços de maneira facilitada, por intermédio de redes sociais e aplicativos, tem o dever de desenvolver mecanismos de segurança que identifiquem e obstem movimentações que destoam do perfil do consumidor, notadamente em relação a valores, frequência e objeto. 5. Como consequência, a ausência de procedimentos de verificação e aprovação para transações atípicas e que aparentam ilegalidade corresponde a defeito na prestação de serviço, capaz de gerar a responsabilidade objetiva por parte da instituição financeira"

Desse modo, o serviço prestado pelo pela parte ré foi defeituoso, ao não proporcionar a segurança dele esperada, não havendo que se falar em culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros.

Assim sendo, de rigor o reconhecimento da inexigibilidade do negócio jurídico, devendo tais valores, portanto, serem restituídos.

No caso, também está configurado o dano moral. Ainda que o réu negue ter cometido qualquer ato ilícito, restou comprovada sua falha na prestação de serviços ao permitir a efetivação de operações fraudulentas, devendo responder pelos prejuízos daí advindos.

Nesses casos, sabe-se que a responsabilidade do banco é objetiva e não é afastada por ato fraudulento de terceiro, conforme dispõe a 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 de operações bancárias*".

Tal situação não pode ser considerada mero aborrecimento. Evidente, pois, que a falha apurada causou intranquilidade e sensação de insegurança que extrapola a esfera dos meros aborrecimentos. Além disso, os valores envolvidos são expressivos, justificando a imposição de sanção reparatória.

Assim, acertada a sentença no que diz respeito ao reconhecimento do dano moral.

O valor fixado na sentença não deve ser alterado, já que está dentro do razoável e nem de longe tem potencial de enriquecer a parte adversa, mas tão somente reparar o dano extrapatrimonial sofrido.

Conclui-se, portanto, que a r. sentença atacada analisou de forma correta as questões suscitadas, com adequada fundamentação jurídica à hipótese em exame, além de bem avaliar o conjunto probatório, não merecendo ser reparada.

Com relação aos valores a serem restituídos, de fato, verifica-se que a r. sentença foi omissa quanto ao termo inicial da correção monetária e dos juros incidentes sobre os danos materiais.

Assim, fixa-se a correção monetária a partir da data do efetivo prejuízo - data da transferência (Súmula 43 do STJ), assim como os juros de mora de 1% ao mês desde o evento danoso - data do desconto indevido (Súmula 54 do STJ e Art. 398 do Código Civil).

Dessa forma, acolhe-se parcialmente o recurso do réu, apenas para afastar a omissão apontada.

Sendo mínima a modificação do julgado, mantém-se a distribuição dos ônus sucumbenciais feita na sentença e como houve parcial provimento do recurso, não é caso de majoração dos honorários sucumbenciais, na forma do Tema 1059 do STJ.

Considera-se prequestionada toda matéria infraconstitucional e constitucional declarada, observando o sólido entendimento do E. Superior Tribunal de Justiça de que “*é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida*” (EDcl no RMS nº 18.205/SP, Relator Ministro Felix Fischer, j. 18.04.2006).

Ante o exposto, o meu voto é para **DAR PARCIAL PROVIMENTO ao recurso da ré, nos termos da fundamentação supra.**

GILBERTO FRANCESCHINI
RELATOR