



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000282458

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1006224-80.2023.8.26.0114, da Comarca de Campinas, em que é apelante REGINA LUIZA DA SILVA, são apelados BANCO DO BRASIL S/A e LIVELO S/A.

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), PEDRO FERRONATO E MARA TRIPPO KIMURA.

São Paulo, 25 de março de 2025.

PAULO TOLEDO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação nº 1006224-80.2023.8.26.0114

Comarca: 5ª Vara Cível do Foro de Campinas da Comarca de Campinas

Juiz: André Luis Adoni

Apelante: Regina Luiza da Silva

Apelados: Banco do Brasil S/A. e Livelo S/A.

Voto nº 2320

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. FALSA CENTRAL. TRANSAÇÕES FRAUDULENTAS. CONTRATAÇÃO DE EMPRÉSTIMO E POSTERIOR TRANSFERÊNCIA. ATIPICIDADE DA TRANSFERÊNCIA. PERCEPÇÃO DA TRANSAÇÃO PELA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA.

I. CASO EM EXAME: trata-se de ação declaratória c/c reparação por danos materiais e morais, sob alegação de falha no sistema dos réus que não percebeu a fraude sofrida pela autora. A ação foi julgada improcedente, sob o fundamento de culpa exclusiva da autora, a afastar a responsabilidade dos réus. Recorre a autora.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO: verificar: (i) se há responsabilidade dos réus pela fraude perpetrada, bem como se houve culpa exclusiva da parte autora. (ii) se são devidos danos morais e seu quantum.

III. RAZÕES DE DECIDIR: (i) Ré Livelo que não possui qualquer responsabilidade pelos fatos narrados. Ausência de nexo causal. Recurso improvido. (ii) Autora que, além de negar a contratação, teve, logo após a realização do crédito decorrente do empréstimo, elevada quantia subtraída de sua conta, em razão de transferência a beneficiar pessoa a ela estranha. Instituição financeira ré que responde objetivamente pela falha na prestação de seus serviços, evidenciada na hipótese dos autos, já que autorizou a contratação de empréstimo em nome da parte autora e transferência de alta monta, em descompasso com seu perfil. Banco réu que deve suportar, pois, todos os danos causados ao requerente, nos termos do que disciplina o art. 14, caput, do CDC. (iii) Dano moral que restou configurado na hipótese. Contratação de empréstimo não desejado pela parte autora, bem como a subtração de valores de sua conta. Montante que, todavia, deve ser fixado em patamar inferior ao perseguido.

IV. DISPOSITIVO: recurso parcialmente provido.

Trata-se de ação declaratória de inexigibilidade de débito c/c reparação por danos materiais e morais, julgada improcedente pela r. sentença de fls. 308/313, cujo relatório se adota, sob a fundamentação de culpa exclusiva da autora.

Inconformada, apela a autora. Busca, em resumo, a declaração de inexigibilidade do contrato “BB Crédito Automático”, operação n. 124740011, no valor de R\$ 28.032,00, porquanto não configurada a sua culpa exclusiva. Afirmar que recebeu ligação e mensagem de número utilizado pelo próprio banco réu; alega que os falsários adentraram indevidamente no sistema bancário. Sustenta que não utilizou nenhum link para fazer a troca de pontos, mas o aplicativo do próprio banco. Destaca, ainda, que o próprio réu identificou a prática espúria, eis que entrou em contato com a autora, mas nada fez para bloquear a operação. Pugna, ainda, por indenização a título de danos morais.

O pleito pela gratuidade judicial foi indeferido (fls. 570/572) e o preparo foi recolhido (fls. 472/473).

Recurso tempestivo e respondido (fls. 338/363 e 365/370).

É o relatório.

Restou incontroverso que em 17/01/2023 a autora recebeu uma mensagem supostamente do Banco réu, contendo a informação de que seus pontos LIVELO iriam vencer (fl. 2). No dia seguinte a autora, diretamente via aplicativo do banco, resgatou seus pontos e, após, em 19/01/2023, ela recebeu uma ligação na qual a pessoa se identificava como sendo do Banco do Brasil questionando se a mesma havia realizado a transação no dia anterior para resgate de pontos na LIVELO e informando que o cartão havia sido hackeado e que uma pessoa havia feito um empréstimo em seu nome no valor de R\$ 28.000,00 (vinte e oito mil) reais, a orientando para que se dirigisse até um caixa eletrônico do Banco para contestação do empréstimo.

Igualmente incontroverso que tal indivíduo, apesar de se apresentar como um dos funcionários da agência bancária, não era, efetivamente,

preposto do banco requerido. O golpista orientou a autora a efetivar operação, ao invés de realizar a contestação pretendida. Logo após o recebimento do valor do empréstimo em conta, 4 minutos, para ser preciso (fls. 31 e 35), grande parte do valor (R\$19.900,00) foi transferida para conta de terceira pessoa desconhecida.

Pouco mais de 30 minutos depois da efetivação da transferência fraudulenta, a autora recebeu uma ligação e, mais 13 minutos depois, uma mensagem de sua gerente, ambas questionando sobre a transação bancária, se ela fora efetuada pela autora (fls. 2/6).

Neste contexto, a fraude da qual foi vítima a parte requerente, que envolveu a contratação de empréstimo por ela não solicitado ou pretendido e a transferência de parte do valor aos golpistas, restou suficientemente demonstrada, restando apreciar se tal se deu por culpa exclusiva da apelante, bem como se os réus devem ser responsabilizados pelos prejuízos decorrentes do ocorrido.

Vejamos.

O recurso contra a ré LIVELO não comporta provimento.

Em que pese a alegação da autora de que os pontos informados na mensagem de fl. 2 eram equivalentes aos pontos que ela efetivamente possuía junto à LIVELO, a autora nada comprovou nesse sentido.

No mais, não restou comprovado nos autos vazamento de dados ou informações da autora por parte desta empresa ou qualquer ato decorrente da ré LIVELO ou de sua responsabilidade para os fatos narrados.

De mais a mais, ainda que tivesse havido suposto vazamento de dados, não foi este a causa determinante do golpe, o qual envolveu, como adiante se verá, primordialmente, a falha de segurança do requerido, que não obistou a contratação fraudulenta de empréstimo e a imediata transferência de valor significativo aos fraudadores, de forma que não há nexos causal entre a atividade da LIVELO e os danos experimentados pela requerente.

Pelo exposto, em relação à ré LIVELO o recurso deve ser improvido.

Por outro lado, o recurso contra o réu Banco do Brasil comporta provimento.

Uma vez firmado o contrato de prestação de serviços bancários no âmbito das relações de consumo, não há dúvidas que a instituição financeira assumiu responsabilidade objetiva perante o autor pelos danos porventura causados no cumprimento do seu objeto social, conforme estabelece o art. 14, caput, do CDC.

Como se verá, o banco réu incorreu em diversas falhas na prestação dos seus serviços, a autorizar a pretensão autoral.

Conforme expôs a autora, **o número do telefone utilizado para contato pelos fraudadores corresponde ao número utilizado pelo banco réu, conforme fl. 8, fato não impugnado, o que levou a autora a confiar nas orientações recebidas a respeito das transações.** Eventual adulteração do terminal de origem, com utilização do telefone que, em tese, pertenceria ao réu, se enquadra como risco da atividade deste e, por conseguinte, se deste fato ocorreram danos ao consumidor, ele deve por eles responder.

Mas não é só isso. A autora, por conta da ligação dos fraudadores e, como visto, confiante de que estava em contato legítimo com a instituição financeira, se dirigiu a caixa eletrônico do banco réu e efetuou uma operação que acreditava ser o cancelamento de transação irregular, quando, na verdade, os fraudadores a levaram a efetivar a contratação de empréstimo, induzida a erro (pelos documentos coligados pela autora, a contratação do empréstimo se deu presencialmente, via terminal de autoatendimento, no dia dos fatos, 19/01/2023, finalizadas às 16:58:02, conforme fl. 35).

Ainda que tenha sido efetivamente a autora quem realizou a operação, ela somente o fez pois acreditava conversar com preposto do banco réu e

seguia as orientações deste, eis que, como visto, os fraudadores utilizavam telefone para contato corresponde ao número utilizado pelo banco.

Ainda, verifica-se, do extrato apresentado (fls. 234/236), que **4 MINUTOS** após a efetivação da contratação do empréstimo houve o exaurimento da fraude, com a transferência de grande parcela do valor emprestado, **realizada na alta monta de R\$19.990,00, quase 20 vezes a maior transação realizada via PIX e/ou transferência bancária no mesmo mês dos fatos (fl. 235)**, vindo a beneficiar uma única pessoa, o que, portanto, destoava do perfil da parte autora (fls. 30/31). Tratou-se de movimentação totalmente atípica e própria de fraude: empréstimo seguindo de imediata e inusitada transferência, discrepante do histórico da cliente.

Em tal situação, competia ao sistema de segurança do banco requerido, no mínimo, alertar a correntista a respeito da inusitada movimentação bancária antes de concretizá-la, o que também teria evitado a fraude da qual a parte autora foi vítima.

Ao não adotar tais cautelas, o requerido incorreu em ato ilícito, por falha na prestação de serviço, inerente ao risco da atividade.

O próprio banco réu, aliás, não nega que o empréstimo foi realizado de forma fraudulenta, bem como a transferência que o seguiu.

Ademais, como informou a requerente, sem qualquer impugnação do banco requerido, este percebeu a atipicidade das transações, tanto que ligou e enviou mensagem via WhatsApp para a autora, questionando sobre a transação bancária fraudulenta (fls. 3/5), o que denota que ele detinha condições de a impedir ou, ao menos, acionar seu cliente antes de autorizá-las.

Não obstante, consta à fl. 6, da conversa que a autora realizou com sua gerente, admissão por parte desta de que houve acesso indevido à conta da autora por “dispositivos estranhos” e que, evidentemente, deveriam ter sido obstados ou informados à autora, antes que a fraude se consumasse.

Do exposto, demonstrada a falha nos serviços bancários, não

há que se falar em culpa exclusiva da parte autora ou de terceiros ou de responsabilidade civil do Estado.

Repita-se. As transações impugnadas eram efetivamente atípicas, pois realizadas em valor incomum e de forma sequencial, de modo que cumpria ao sistema de segurança do requerido alertar a parte consumidora acerca do ocorrido e, se o caso, bloquear a transação, o que não se deu.

Nessa perspectiva, a parte autora logrou êxito em demonstrar a ocorrência de fraude, a qual incluiu não apenas contratação de empréstimo pessoal, mas, também, a imediata transferência do crédito a fraudadores, por meio de transferência bancária, para o que concorreu, como exaustivamente demonstrado, inequívoca falha na segurança dos serviços da parte requerida.

Não se pode ignorar, outrossim, que a modalidade de fraude versada nos autos tem se tornado cada vez mais corriqueira e cabe à instituição bancária desenvolver mecanismos aptos a afastá-la, o que não se verificou no caso concreto.

Assim, no caso em apreço, ainda que a fraude tenha sido praticada por terceiro, é certo que os fatos somente ocorreram porque houve falha concorrente na segurança dos serviços bancários prestados.

E caracterizando a relação jurídica discutida nos autos, como adiantado, relação de consumo, está sujeita às normas do Código de Defesa do Consumidor que, no seu artigo 14, estabelece a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação de tais serviços.

O parágrafo 1.º desse dispositivo define o que seja serviço defeituoso, ou seja, aquele que não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais o modo de seu fornecimento, o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam e a época em que foi fornecido.

Além disso, o parágrafo 3.º do mesmo artigo prevê como excludentes da responsabilidade civil do fornecedor a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro e a prova da inexistência do defeito.

Cabe ao fornecedor, assim, por aplicação do Código de Defesa do Consumidor, o ônus de comprovar a culpa exclusiva do consumidor e a idoneidade de seu sistema de segurança que, no caso concreto, se mostrou falho.

Tampouco houve fortuito externo.

Apesar do pacífico entendimento de que o fato de terceiro apto a afastar a responsabilidade deve equiparar-se ao caso fortuito externo, isto é, aquele impossível de ser previsto, evitado e que não se liga à atividade do prestador de serviço, no caso dos autos, a atuação fraudulenta do terceiro somente teve sucesso porque para ela concorreu o banco requerido, de forma que, além das falhas apontadas, devem os fatos serem considerados como fortuito interno, o qual decorre do risco do negócio desempenhado pela instituição financeira.

Do exposto, recai sobre o banco réu a responsabilidade pelo ressarcimento integral dos danos ocorridos, não havendo que se falar em culpa exclusiva da parte autora ou de terceiros ou mesmo de responsabilidade civil do Estado.

Sobre o tema, foi publicada a Súmula nº 479 do STJ de seguinte redação:

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

Destaca-se que a autora teve creditado em sua conta o valor de R\$ 28.032,00 decorrente do contrato de empréstimo cuja inexistência é aqui reconhecida e deste total apenas R\$19.990,00 foi transferido aos fraudadores, permanecendo a autora, com o restante do valor (fl. 30/31), montante que deve ser devolvido pela requerente a fim de que as partes retomem o *status quo ante*.

A nulidade do contrato, por se operar *ex tunc*, acarreta o

retorno das partes ao *status quo ante*, de modo que o provimento jurisdicional de decretação de nulidade do ajuste contém, em si, eficácia restitutória - nasce o direito de as partes serem ressarcidas pelo que dispenderam na vigência do contrato nulo - e liberatória, pois desobriga ambos da relação contratual.

O mesmo é preceituado pelo artigo 182 do CC: “*Anulado o negócio jurídico, restituir-se-ão as partes ao estado em que antes dele se achavam, e, não sendo possível restituí-las, serão indenizadas com o equivalente.*”.

Assim, conforme imperativo legal, cabe ao magistrado analisar a questão de ofício. Esse é o entendimento pacífico do C. STJ, in verbis:

*RECURSO ESPECIAL. CIVIL E PROCESSUAL CIVIL. RESOLUÇÃO DE CONTRATO DE PROMESSA DE COMPRA E VENDA. IMÓVEL LOTEADO. PARCELAMENTO IRREGULAR. FALTA DE REGISTRO. **NULIDADE DO CONTRATO**. 1. Ação de resolução de contrato de compromisso de compra e venda de imóvel loteado sem o devido registro do loteamento. 2. Ilicitude do objeto do contrato de promessa de compra e venda por disposições legais expressas da Lei n.º 6.766/79 (arts. 37 e 46) diante da ausência de regularização do loteamento sem registro ou aprovação pelo Poder Público. 3. Precedentes jurisprudenciais específicos desta Corte e dos Tribunais de Justiça do Distrito Federal e do Rio Grande do Sul. **4. A nulidade do contrato acarreta o retorno dos litigantes ao "status quo ante", devendo ser reconhecida de ofício pelo juiz e gerando efeitos "ex tunc"**. 5. RECURSO ESPECIAL PROVIDO. (REsp 1304370/SP, Rel. Ministro PAULO DE TARSO SANSEVERINO, TERCEIRA TURMA, DJe 05/05/2014) (g.n.)*

Destaca-se que a autora já depositou em juízo, às fls. 47/50, valor referente ao saldo restante do crédito mutuado indevido e ela esclarece que deposita o valor de R\$ 6.750,00 em razão do banco réu, à época, já ter debitado a primeira parcela do empréstimo bancário no valor de R\$ 1.292,19, conforme extrato à fl. 50.

O quantum ainda devido e eventual saldo credor existente entre as partes deve ser devidamente apurado em liquidação de sentença, permitida a compensação de valores.

Portanto, o recurso da parte autora merece provimento para que seja reconhecida a inexistência do contrato de empréstimo impugnado, com a

inexigibilidade dos valores dele decorrentes, competindo à parte autora providenciar a devolução da diferença que permaneceu em seu poder, observados os termos da fundamentação.

Tem-se, ainda, ao contrário do entendimento esposado pelo Juízo de origem, que restaram igualmente configurados, na hipótese dos autos, os danos morais alegados, comportando o recurso interposto pela autora, pois, acolhimento, ainda que o quanto indenizatório deva ser fixado em patamar inferior ao perseguido.

Por conta da insegurança dos serviços prestados pelo banco réu, houve contratação de empréstimo não desejado pela parte autora, bem como a transferência de parte dos valores dele decorrentes a terceiros.

Viu-se ainda a autora, apesar dos pedidos administrativos, obrigada a se socorrer ao Poder Judiciário, a fim de impedir a continuidade dos descontos indevidos em sua conta, bem como para ver afastado o ajuste fraudulento.

Esta situação causou intranquilidade que extrapola a esfera dos meros aborrecimentos, justificando a imposição de sanção reparatória, inclusive para que o banco requerido seja mais diligente em situações semelhantes.

No mais, tortuosa é a tarefa do magistrado de fixar o valor a título de indenização por dano moral, porquanto pela própria essência do instituto tal dano não é aferível de forma objetiva, relacionando-se com caracteres ligados ao direito da personalidade, etéreos e imateriais.

Doutrina e jurisprudência, com o passar dos anos, consentiram que a indenização deve servir a um duplo propósito, sendo o primeiro compensatório ou lenitivo para o ofendido como forma de minorar o sofrimento a que foi submetido. O segundo, de servir como penalização ao ofensor, de modo a dissuadi-lo de condutas similares no futuro, evitando a reiteração do ilícito. Atentando a tais parâmetros ou escopos fixa-se em R\$ 3.000,00 o valor da indenização devida, montante razoável e proporcional ao evento narrado nos autos.

Os valores a serem restituídos devem ser corrigidos desde a data das transações e o da indenização por danos morais desde a publicação deste Acórdão, ambos pelo IPCA FIPE, com juros de mora computados a partir da citação, eis que o ilícito é contratual, por falha na segurança bancária, aplicando-se a diferença entre a TAXA SELIC e o IPCA FIPE.

Em vista da alteração da sucumbência com relação ao réu Banco do Brasil, arcará a parte ré integralmente com as custas e despesas processuais, bem como com os honorários de 15% sobre o valor da condenação.

Como o recurso contra a ré LIVELO foi desprovido, majoram-se os honorários de sucumbência, fixados em 1º. Grau, para 15% (quinze por cento) sobre o valor atualizado da causa, nos termos do art. 85, § 11, do CPC.

E visando evitar oposição de embargos declaratórios para tal finalidade, considera-se prequestionada toda matéria constitucional e infraconstitucional, observado posicionamento do C. STJ segundo o qual prescindível a citação de dispositivos legais que o fundamentam: Já é pacífico nesta e. Corte que, tratando-se de prequestionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão tenha sido decidida (EDcl no RMS 18205/SP, Rel. Min. Felix Fischer, T5, j. 18.04.2006).

Posto isso, **DÁ-SE PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso, nos termos da fundamentação.

PAULO GUILHERME AMARAL TOLEDO

Relator