



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000288086

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1117135-07.2023.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante COOPERATIVA DE CREDITO DA REGIÃO MERIDIONAL DO BRASIL - SICOOB UNICOOB MERIDIONAL, são apelados BRUNO MEDRADO SIFUENTES e ESPAÇO ALPHAVILLE ESCRITÓRIOS COMPLETOS LTDA..

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2) 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 J. M. RIBEIRO DE PAULA (Presidente sem voto), M.A. BARBOSA DE FREITAS E REGINA APARECIDA CARO GONÇALVES.

São Paulo, 26 de março de 2025.

OLAVO SÁ

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação – 1117135-07.2023.8.26.0100.

Comarca: São Paulo – SP – 42ª Vara Cível Central.

Juiz de 1ª Instância: Renato de Abreu Perine.

Ação: Indenizatória.

Apelante: Cooperativa de Crédito da Região Meridional do Brasil – Sicoob Unicoob Meridional.

Apelado: Bruno Medrado Sifuentes e Espaço Alphaville Escritórios Completos Ltda.

VOTO 2581

DIREITO DO CONSUMIDOR E BANCÁRIO – Ação indenizatória por dano material – transações realizadas mediante fraude – Roubo de aparelho celular – Sentença de procedência – Apelo da ré.

Operações e valores que destoam do histórico de perfil dos clientes, porque realizados em sequência em elevado valor e no período noturno – Registro de áudios de atendimento via “SAC” da ré, trazidos aos autos, que demonstram a regular comunicação do roubo e pedido de cancelamento e bloqueio dos aplicativos bancários e contas de pessoa física e jurídica dos autores – Aplicação do art. 14 do CDC e da Súmula nº 479 do STJ; Responsabilidade objetiva – Sentença mantida pelos próprios fundamentos – RECURSO DESPROVIDO.

Vistos.

Trata-se de apelação interposta pela ré em face da sentença exarada às f. 350/354, proferida pelo D. Juízo da 42ª Vara Cível Central da Capital/SP, que julgou procedente a ação proposta para “(...) **CONDENAR a requerida ao pagamento de R\$ 995,63 ao primeiro autor; e, R\$ 46.829,00 ao segundo autor, ambos os valores acrescidos de correção monetária pela tabelado Tribunal de Justiça desde a data dos fatos e juros de mora de 1% a contar da citação. Em razão da sucumbência, condeno a ré ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, que fixo no percentual de 10% sobre o valor da condenação. (...)**”, (f. 221).

A apelante, (f. 359/370), alega ocorrência de *error in judicando* do Juízo *a quo*. Insiste na tese de ausência de falha no serviço prestado e ausência de responsabilidade pelo ressarcimento pretendido. Afirma que as transações questionadas na demanda são compatíveis com o perfil de uso regular do cliente e foram realizadas dentro do limite padrão, previamente autorizado para operações e pagamentos. Argumenta que a sentença deixou de se manifestar expressamente quanto à tese invocada pela defesa de que as operações foram realizadas mediante a inserção manual de senha e que as ligações via “sac” foram posteriores às

transações de alto valor efetuadas. Pugna pela reforma da sentença visando à improcedência dos pedidos.

As contrarrazões foram apresentadas, (f. 376/382).

Recurso tempestivo. Preparo recolhido, (f. 372 e f. 390).

É o relatório.

É ação na qual os autores, na condição de clientes do réu, pleiteiam a inexigibilidade de débito decorrente de transações fraudulentas no valor de R\$ 995,63 ao autor, pessoa física, e R\$ 46.829,00, à autora, pessoa jurídica.

Segundo consta da inicial, em 23.06.2023 o autor teve o aparelho de celular subtraído de suas mãos, quando estava dentro do veículo UBER parado no semáforo da Rua Glicério, altura do numeral 301, em São Paulo/SP. Consta que terceiro estourou violentamente o vidro do automóvel e arrancou o aparelho das mãos do autor, que estava desbloqueado, mas sem fornecer qualquer senha ao roubador.

Narra o autor que ainda dentro do veículo Uber, se utilizou do aparelho celular da companheira para localizar os telefones das instituições bancárias que mantinham conta física e jurídica e em seguida teria providenciado as comunicações, conforme descrito na inicial, (f. 03/05 e f. 34/44), e registrado boletim de ocorrência, (f. 25/30).

No entanto, no dia 25.06.2023 o autor identificou o pagamento de diversos boletos e operações desconhecidas que totalizavam o montante de R\$ 50.724,63.

Os autores atribuem responsabilidade das rés pelo prejuízo sofrido, em razão de falha no serviço prestado, ao deixar de impedir a realização de transações desconhecidas mesmo após a comunicação dos fatos e pela ausência de detecção pelo setor de segurança da realização de operações em horário noturno, com valores altos e efetivados mediante PIX. Daí o ajuizamento da ação.

Citada, a ré apresentou contestação, com documentos, (f. 259/317), e os autores se manifestaram em réplica.

As gravações de áudio relativos aos atendimentos prestados via “sac”, pela ré, foram importadas aos autos, (f.

342, doc. 7 e doc. 08).

O feito foi sentenciado pela procedência dos pedidos.

Inconformado, apelou a ré.

Em que pesem os argumentos da apelante, de inexistência de falha na prestação do serviço prestado, o recurso não comporta provimento.

Pelos elementos contidos nos autos, não restou devidamente comprovado, na hipótese, a culpa exclusiva do consumidor, a fim de que fosse afastada a responsabilidade da instituição financeira pelo evento danoso ou ainda falta de comprovação do direito do autor.

Pela documentação acostada aos autos, restou incontroverso que o apelado, pessoa física, teve o aparelho de celular roubado, e tão logo ocorreu o fato, providenciou o cancelamento de cartões e aplicativo de banco em dispositivos móveis, além do cancelamento das contas pessoa física e jurídica. Além disso, registrou boletim de ocorrência.

Embora a apelante afirme que as ligações via “sac” tenham sido posteriores às transações de alto valor efetuadas, ao ouvir as gravações contidas nos autos, é possível depreender que até o momento da ligação, apenas uma transferência via PIX, no valor de R\$ 2.900,00, teria sido realizada mediante fraude.

Inexistia, naquele momento, outras transações financeiras desconhecidas pelo autor relativamente à conta da pessoa jurídica.

E, pelo que se depreende do áudio, o aplicativo relativo à conta/pessoa jurídica foi devidamente cancelado naquele momento, com bloqueio da referida conta, (protocolo sac2306504785 – áudio 2).

Na mesma ligação, foi realizado cancelamento/bloqueio da conta pessoa física e aplicativo bancário, e, até aquele momento, a única operação desconhecida do autor, era o PIX no valor de R\$ 995,63, realizado para CNPJ não reconhecido.

Ao que tudo indica, a solicitação de cancelamento dos aplicativos bancários foi regularmente realizada, bem

como o bloqueio das contas, tanto da pessoa jurídica quanto da pessoa física.

Por outro lado, outras transações teriam ocorrido, (f. 45/51).

Convém ressaltar que, ainda que os autores tenham perfil de movimentação financeira que não destoa das movimentações realizadas mediante fraude, é certo que as operações aqui questionadas foram realizadas em sequência e em período noturno, o que poderia alertar o mecanismo de segurança da ré a fim de evitar o cometimento de fraudes desse tipo.

Inexiste nos autos qualquer prova no sentido de que a apelante tenha se certificado da autenticidade de tais operações, e, os áudios por ela apresentados, demonstram que até o momento do pedido de bloqueio dos cartões, contas e aplicativos, o prejuízo era de R\$ 2.900,00, relativamente à pessoa jurídica e R\$ 995,63, da pessoa física.

Daí, é possível concluir que a instituição financeira deixou de comprovar existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do autor, (art. 373, inciso II do CPC).

O que se pode concluir, é que os clientes tiveram as contas invadidas, porquanto foram realizadas diversas operações financeiras em sequência, logo após o roubo, em valores e ocorrências que, embora pudessem parecer legítimas, destoam, sim, do perfil de atividade financeira dos autores, considerando os altos valores das operações aqui questionadas e realizadas em sequência. Principalmente considerando as gravações de áudio que demonstram de maneira inequívoca que o autor promoveu o regular bloqueio das contas.

A sentença fundamentou a responsabilidade da ré pelo evento danoso, nos seguintes termos:

“(...) As transações, de valores altos, fora do perfil, em curto espaço de tempo, permite o reconhecimento de vício do serviço prestado, o que implica na responsabilidade objetiva da parte ré – art. 14, do CDC, razão pela qual impõe-se a procedência da demanda no que tange ao pleito de reparação de dano material, não procedendo, portanto, a alegação de culpa exclusiva da autora ou de responsabilidade de terceiro. (...) Se não bastasse, observa-se dos áudios juntados que no momento em que a parte autora informava a subtração do aparelho e, conseqüentemente, a realização de transações fraudulentas, a ré demorou em fornecer meios para obstar conseqüências advindas da atuação dos criminosos e, ainda, não adotou providências para que novas transações não acontecesse, tanto que,

quando mantido contato por telefone, diversas das transações contestadas ainda não tinham ocorrido, evidenciando, assim, ainda mais o vício no serviço prestado. (...)”, (f. 219).

Nessas condições, andou bem o D. Juízo de origem ao reconhecer a responsabilidade da apelante pelo dano suportado pelo consumidor.

É que incide na hipótese, o disposto no § 1º do art. 14 do CDC: *“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. § 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais: I - o modo de seu fornecimento; II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam; III - a época em que foi fornecido”.*

Destarte, caberia à instituição financeira a comprovação de que não houve falha no serviço prestado e de que teria sido garantida a segurança adequada contra fraudes ao consumidor, o que não restou comprovado.

Sobre o tema, vale citar trecho do acórdão, proferido pelo Superior Tribunal de Justiça, no REsp nº 2.052.228/DF2: *“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”.*

Essas circunstâncias levam à conclusão de que houve, sim, fortuito interno, a caracterizar a falha no sistema de segurança da ré.

Assim, em que pesem os argumentos da apelante, considero que estão presentes todos os elementos caracterizadores da responsabilidade civil, razão pela qual a sentença merece ser mantida.

Acrescenta-se a jurisprudência deste Tribunal de Justiça, a esse respeito:

“APELAÇÃO – RESPONSABILIDADE CIVIL – FRAUDE BANCÁRIA – SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. 1. LEGITIMIDADE PASSIVA – Existência de relação

jurídica entre as partes - Objeto da lide é a alegada falha na prestação dos serviços bancários contratados – Responsabilidade dos corréus configurada, nos termos dos artigos 7º, parágrafo único e 14 do CDC - Responsabilidade objetiva e solidária, por pertencerem as rés a mesma cadeia de fornecimento de produtos/serviços – Preliminar afastada. 2. FRAUDE BANCÁRIA - Subtração de telefone celular, seguida de acesso a aplicativo – Contratação de empréstimo, uso de cartão de crédito e transferências bancárias – Responsabilidade objetiva pelo risco-proveito decorrente da exploração de atividade de risco – Súmula 479, c. STJ – Ausência de prova de que a correntista teria negligenciado senhas ou informações pessoais sensíveis – Realização de operações bancárias que destoam do perfil de consumo da autora, sem que isso tenha gerado qualquer alerta – Inexigibilidade dos débitos - Dever de reparação integral – Precedentes deste e. Tribunal - Danos morais verificados – Indevida negativação do nome da autora em cadastros de proteção ao crédito – Manutenção da indenização por danos morais arbitrada em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), não sendo o caso de majoração ou redução. SENTENÇA MANTIDA – RECURSOS DESPROVIDOS.”, (TJSP; Apelação Cível 1011796-90.2022.8.26.0004; Relator (a): Sergio Gomes; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional IV - Lapa - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/12/2023; Data de Registro: 19/12/2023).

Verifica-se, portanto, que a r. sentença atacada analisou de forma correta as questões suscitadas, com adequada fundamentação jurídica à hipótese dos autos, além de bem avaliar o conjunto probatório. Qualquer outro acréscimo que se faça aos seus bem lançados fundamentos constituiria desnecessária redundância.

Disso tudo, pode-se concluir que as alegações da recorrente não abalaram os fundamentos da sentença proferida, que deve ser mantida, e seus termos havidos por integrantes do Acórdão, a teor do artigo 252 do Regimento Interno do Tribunal de Justiça de São Paulo, dispondo: “*Nos recursos em geral, o relator poderá limitar-se a ratificar os fundamentos da decisão recorrida, quando, suficientemente motivada, houver de mantê-la*”.

Considerando o disposto no art. 85, § 11 do Código de Processo Civil, são devidos honorários advocatícios recursais, devendo ser majorados, aqueles estabelecidos na sentença, para 12% do valor da condenação.

O Voto NEGA PROVIMENTO ao apelo interposto e mantém a sentença proferida pelos próprios fundamentos.

Para fins de prequestionamento, ressalta-se



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

que toda matéria devolvida se encontra prequestionada, com a ressalva de que o juiz não está obrigado a mencionar expressamente todos os pontos suscitados pelas partes, tampouco a citar as normas aventadas, bastando que o recurso tenha sido fundamentadamente apreciado.

OLAVO SÁ
Relator