



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000290055

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001547-17.2024.8.26.0358, da Comarca de Mirassol, em que é apelante/apelado BANCO DO BRASIL S/A, é apelado/apelante OSWALDO CATTINI FILHO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 23ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso da instituição financeira e deram provimento, em parte, ao do autor. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores RÉGIS RODRIGUES BONVICINO (Presidente) E TAVARES DE ALMEIDA.

São Paulo, 26 de março de 2025.

LÍGIA ARAÚJO BISOGNI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº 55090
APEL. Nº 1001547-17.2024.8.26.0358
COMARCA: MIRASSOL
APTE. : BANCO DO BRASIL S/A.
APTE. : OSWALDO CATTINI FILHO
APDOS. : OS MESMOS

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS – Sentença de parcial procedência na origem – “Golpe da Falsa Central Telefônica” – Transações não reconhecidas pelo autor – Prova produzida que comprovou que a instituição financeira falhou no monitoramento das despesas praticadas, tendo em vistas que as transações que fogem ao perfil do autor – Falha na prestação do serviço – Aplicação da Súmula 479 do STJ – Pretensão de cancelamento de contrato de empréstimo – Irrazoabilidade, posto que regularmente contratado pelo autor, conforme confessado na inicial, sendo válido, portanto, o ajuste, ainda que para pagar o débito indevido lançado o cartão de crédito – Danos morais – Configuração – Acontecimento suficiente para causar abalo ao equilíbrio psicológico - Valor fixado em R\$ 8.000,00, com os consectários de estilo - Princípios da significância, razoabilidade e proporcionalidade – Precedentes desta Egrégia 23ª Câmara de Direito Privado – Ônus da sucumbência a cargo da instituição financeira – Recurso da instituição financeira improvido e provido, em parte, o recurso do autor.

Trata-se de ação de indenização por danos morais e materiais ajuizada por Oswaldo Cattini Filho contra Banco do Brasil S/A., cuja r.sentença de primeiro grau de fls. 293/298, de lavra da Magistrada NATÁLIA BERTI, com fundamento no inciso I, do art. 487, do Código de Processo Civil, julgou parcialmente procedente o pedido inicial, confirmando-se a tutela de urgência concedida às fls. 75/77, para declarar inexistentes e inexigíveis as transações bancárias ora impugnadas, sendo o PIX e a TED dos extratos de fls. 15/17 (R\$ 27.600,00) e o débito lançado no cartão de crédito do autor, no valor de R\$ 48.789,15 (fls. 25/28), devendo a instituição financeira restituir ao autor os valores em decorrência dessas transações fraudulentas, com correção monetária pela tabela prática do TJSP, e juros

de mora de 1% ao mês, a contar das transferências bancárias ou do desembolso, autorizando-se a compensação de valores. Com entrada em vigor da Lei nº 14.905/24 (28/08/2024), a correção monetária será pelo IPCA (art. 389, parágrafo único, do Código Civil) e os juros de mora, pela diferença entre a SELIC e o IPCA (art. 406, parágrafo 1º, do Código Civil). Em razão da sucumbência recíproca, as custas e despesas processuais deverão ser rateadas entre as partes e, quanto aos honorários dos advogados que, nos termos parágrafo 2º, do art. 85, do Código de Processo Civil, arbitrou em 10% (dez por cento) sobre o valor atualizado da causa (R\$ 95.600,00), também deverão ser pagos por cada parte na proporção de 50% do valor arbitrado.

Irresignadas, apelaram ambas as partes. A instituição financeira (fls. 301/332), sustenta, em síntese, que o Banco do Brasil é parte ilegítima para figurar no polo passivo da presente demanda, e, no mais, sustenta, em apertada síntese, que através da análise de toda a argumentação trazida aos autos pelo autor, não é possível se vislumbrar nenhum tipo de ato ou fato que denote a possibilidade de responsabilização da instituição financeira por danos morais ou materiais, uma vez não praticou nenhum ato ilícito; diz que a transferência foi realizada via PIX pelo próprio autor, que possuía a “chave” de quem receberia o valor, como um número de celular, e-mail, CPF ou CNPJ; argumenta que processo foi analisado pelo banco como improcedente ao ressarcimento dos valores, visto que as transações foram realizadas via internet, portanto, não há que se falar em falha na prestação de serviços e indenização por danos materiais; pretende, ainda, a condenação do autor ao pagamento integral do ônus da sucumbência.

O autor (fls. 339/357), por sua vez, pede, em seu recurso, seja indenizado dos danos morais que alega ter sofrido, principalmente porque não realizou as transações descritas na inicial, que sequer deveriam ter sido liberadas visto que possui um limite de R\$ 2.000,00 para realizar transações via PIX (fls. 284); requer, ainda, a anulação do contrato de empréstimo (fls. 53/56), tendo em vista que sua contratação ocorreu em

contexto de extrema vulnerabilidade do autor, para cobrir o saldo devedor, evitando maiores prejuízos e restrições de crédito.

Recursos regularmente processados, com respostas (fls. 366/379 e fls. 380/401), subiram os autos.

É o relatório.

De início, afasto a preliminar de ilegitimidade levantada pelo Banco do Brasil para figurar no polo passivo da presente demanda, pois é administrador da conta do autor.

No mais, a alegação do autor é no sentido de que teve sua conta bancária invadida por fraudadores, amargando prejuízo financeiro em razão de movimentações bancárias (PIX, Ted e pagamento via cartão de crédito); diz que, diante da recusa do banco em restituir os valores e cancelar a cobrança no cartão de crédito, se viu obrigado a fazer um empréstimo com o banco, no valor de R\$ 30.000,00 para pagar a dívida que não realizou. Pretende, portanto, que a movimentação bancária fraudulenta seja declarada inexigível, além de ser indenizado pelos danos materiais e morais sofridos.

Com efeito, a jurisprudência é uníssona a respeito da responsabilidade da instituição financeira acerca de fraude perpetradas por terceiros, conforme se observada do precedente a seguir julgado sob o rito dos recursos repetitivos: “RECURSO ESPECIAL REPRESENTATIVO DE CONTROVÉRSIA. JULGAMENTO PELA SISTEMÁTICA DO ART. 543-C DO CPC. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS. DANOS CAUSADOS POR FRAUDES E DELITOS PRATICADOS POR TERCEIROS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. RISCO DO EMPREENDIMENTO. 1. Para efeitos do art. 543-C do CPC: As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, abertura de conta corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos -, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno. 2. Recurso especial provido” (STJ, REsp 1199782 / PR, Ministro LUIS FELIPE

SALOMÃO, j 24/08/2011).

Relativamente ao tema, sobreveio entendimento 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 de operações bancárias”*.

E, ainda, conforme Enunciado 14, do TJSP: *“Na utilização do PIX, havendo prática de delito ou fraude por terceiros, em caso de fortuito interno, a instituição financeira responde pelas indenizações por danos materiais e morais quando evidenciada a falha na prestação de serviços, falhas na segurança, bem como desrespeito ao perfil do correntista aplicáveis as Súmulas 297 e 479, bem como a tese relativa ao tema repetitivo 466, todas do STJ”*.

O autor é destinatário final dos serviços fornecidos pela instituição financeira. Caracterizada a relação de consumo entre as partes, aplicável, à hipótese dos autos, o Código de Defesa do Consumidor.

Ao fornecedor de serviços compete se cercar de todos os meios capazes de garantir segurança aos seus usuários, que confiam nos serviços que lhes são prestados.

Tendo em vista o “derrame” de fraudes, com características semelhantes, o Judiciário não tem elementos para auferir, inclusive, sobre a verdade real, conformando-se, apenas, com a verdade formal.

Não se pode afastar, em absoluto, a responsabilidade da instituição financeira/ré decorrente de vulnerabilidade de tal monta, até porque, a movimentação de quantias consideráveis, em cotejo àquelas que o autor normalmente efetua (fls. 284), deveria ter sido detectada de forma preventiva, mormente em se tratando de operações que fogem do perfil de consumo do autor.

Não se pode olvidar da conduta culposa da ré em não se cercar de meios a fim de minimizar a possibilidade de invasão de seu sistema. Cabe destacar que a vulnerabilidade decorreu também da conduta do banco, uma vez que possibilitou a captura, por terceiros, de dados de seus clientes correntistas, no caso, o autor.

No caso em tela, a prova dos autos corrobora a omissão da instituição financeira com relação ao uso de mecanismos de segurança, público e notoriamente adotados em hipóteses semelhantes.

Aliás, faz parte da rotina das instituições financeiras sempre consultar o cliente quando as despesas realizadas ultrapassam o limite da média daqueles valores comumente despendidos pelo referido correntista, cabendo ressaltar que as transações realizadas fogem ao perfil do cliente.

Desta feita, a falha da ré se sobrepõe, e muito, aquela atribuída ao autor que, ao final, sofreu diretamente com as transferências de valores consideráveis, quais sejam: PIX e a TED dos extratos de fls. 15/17 e fls. 23 (R\$ 27.600,00) e o débito lançado no cartão de crédito do autor, no valor de R\$ 48.789,15 (fls. 25/28), **realizadas em curto espaço de tempo, para pessoas totalmente desconhecidas** (conforme extratos de fls. 23).

Ressalte, também, que o autor contestou os débitos tão logo se deu conta da fraude e cuidou de noticiar os fatos à Polícia, de modo que era dever do banco impedir a cobrança e instaurar o procedimento de *chargeback*, como prevê o art. 54-G, inciso I, do CDC, o que implicava chamar o beneficiário do débito a justificar a origem da operação, todavia, ao contrário do que alegou em contestação, o banco não demonstrou, documentalmente, que enfrentou o questionamento do autor, adotando a referida providência administrativa, mantendo o lançamento que, com cautela mínima, poderia expurgar, até porque, convenha-se, o golpista certamente não se apresentaria para defender a legalidade da transação.

As regras de segurança também devem ser zeladas pelas instituições, que auferem benefício econômico com essas operações, razão pela qual, a todo instante, disponibilizam ferramentas e tecnologia para monitoramento dos correntistas.

Portanto, a simples assertiva de que a realização das operações é feita mediante a utilização do cartão e de senha pessoal do portador não é suficiente para demonstrar a inexistência de falha nas operações aqui questionadas, bem como para evidenciar que teria havido culpa exclusiva do autor pela ocorrência, caso tivesse sido feita por terceiro.

Destarte, não comprovadas as relações jurídicas das quais advieram os débitos, é mesmo caso de condenar a instituição financeira a devolver ao autor os valores de R\$ 27.600,00 (via PIX e TED - fls. 15/17 e fls. 23) e o débito lançado no cartão de crédito do autor, no valor de R\$ 48.789,15 (fls. 25/28), em razão das transações reconhecidamente fraudulentas, com correção monetária pela tabela prática do TJSP, e juros de mora de 1% ao mês, a contar das transferências bancárias ou do desembolso, autorizando-se a compensação de valores. Com entrada em vigor da Lei nº 14.905/24 (28/08/2024), a correção monetária será pelo IPCA (art. 389, parágrafo único, do Código Civil) e os juros de mora, pela diferença entre a SELIC e o IPCA (art. 406, parágrafo 1º, do Código Civil).

De outro lado, quanto a pretensão do autor de cancelamento do contrato de empréstimo consignado celebrado entre as partes, no valor de R\$ 30.000,00 (fls. 53/56) não merece guarida, pelo simples fato de ter sido regularmente contratado pelo autor, conforme confessado na inicial, sendo válido, portanto, o ajuste, ainda que para pagar o débito indevido lançado o cartão de crédito.

Por oportuno, resta analisar se sofreu ou não o autor danos morais passíveis de reparação.

E, no meu sentir, a resposta é positiva, *ex vi* do que dispõe o art. 186, do CC, porque, se as transferências de valores se deram de forma fraudulenta, sem que o banco tenha se preocupado em solucionar a questão na esfera administrativa, impondo consequências negativas ao autor, como a indisponibilidade de valores, perda de tempo útil na tentativa de solução do problema com consequente desgaste físico e mental, à evidência que a questão se desdobrou da situação do mero aborrecimento.

“Nunca é demais lembrar que culpa, em seu sentido jurídico, é a omissão de cautela, que as circunstâncias exigiam do agente, para que sua conduta, num momento dado, não viesse a criar uma situação de risco e, finalmente, não gerasse dano previsível a outrem. (...) Indiscutível ante o que foi exposto, que do comportamento negligente da suplicada, adveio para o autor danos de ordem moral” (cf. citação na Apel. nº:

0016132-45.2007.8.26.0566, em que fui Relatora).

Forçoso, portanto, reconhecer o dano moral sofrido pelo autor, pois evidente que a subtração de montante considerável de sua conta corrente (PIX e a TED de R\$ 27.600,00 e o débito lançado no cartão de crédito do autor, no valor de R\$ 48.789,15 (fls. 25/28), privando-o do numerário para fazer frente às despesas do cotidiano, causa angústia e sofrimento que extrapolam o mero dissabor cotidiano, ressaltando-se que esta situação restou agravada pela recusa da ré em resolvê-la administrativamente (fls. 58/59), compelindo o demandante a ingressar com a presente demanda.

A condenação em danos morais, de outro lado, deve ser proporcional ao ilícito, pois a jurisprudência entende por configurado verdadeiro ataque à dignidade nestes casos, pois reconhece que esta situação é mais do que suficiente para causar à parte atingida graves dissabores, transtornos e desgastes físicos e emocionais, abalando-a, assim, moralmente.

Assim, observando-se os critérios de significância, razoabilidade e proporcionalidade, sem permitir o enriquecimento do lesado à custa do ofensor, mas suficiente para que ocorra a efetiva reparação da lesão causada, bem como para coibir a repetição da conduta ofensiva, fixo a reparação moral na quantia de R\$ 8.000,00 (oito mil reais), com incidência de juros de mora desde a citação e correção monetária a contar do julgamento deste recurso (Súmula 362 do STJ).

Em casos análogos já decidiu esta E. 23ª Câmara de D. Privado: “AÇÃO DECLARATÓRIA CUMULADA COM INDENIZATÓRIA - Contrato bancário - Conta corrente - Transações (transferência a terceiros e empréstimo pessoal) - Autor - Não reconhecimento - Réu - Negócio jurídico - Não comprovação - Relação de consumo - Inversão do ônus da prova - Art. 6º, VIII, da lei 8.078/90 - Serviço - Má prestação - Responsabilidade objetiva - Inteligência do art. 14 da lei 8.078/90 e da Súmula 479 do STJ - Valores - Restituição - Imposição dano moral - Configuração - Numerário - Autor - Impossibilidade de utilização para as despesas do cotidiano - Juízo - Valor



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

indenitário - Arbitramento - Mitigação - Possibilidade - Respeito aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade - Art. 8º do CPC - Apelo do réu parcialmente provido.” (Apel. 1010337-34.2021.8.26.0248, Rel. Tavares de Almeida, j. 14.10.2022).

Pelo exposto, nego provimento ao recurso da instituição financeira e, dou provimento, em parte, ao recurso, para condenar a ré a pagar ao autor pelos danos morais que alega ter sofrido, no montante de R\$ 8.000,00, nos termos e correções da fundamentação. Em razão da derrota experimentada, fica a instituição financeira/ré condenada na sucumbência de custas, despesas processuais e honorários advocatícios de 10% do valor global e atualizado da condenação.

LÍGIA ARAÚJO BISOGNI

Relatora