



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000292203

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004203-38.2024.8.26.0554, da Comarca de Santo André, em que é apelante BANCO DO BRASIL S/A, é apelada RITA DE CASSIA BARDIVIA BUENO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (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 AFONSO BRÁZ (Presidente sem voto), LÉA DUARTE E DOMINGOS DE SIQUEIRA FRASCINO.

São Paulo, 26 de março de 2025.

PAULO SERGIO MANGERONA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação nº: 1004203-38.2024.8.26.0554

Órgão Julgador: Turma IV – Núcleo de Justiça 4.0

Comarca: Santo André

Apelante: Banco do Brasil S/A

Apelada: Rita de Cassia Bardivia Bueno

Voto nº 1004203-38- P

APELAÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. “Golpe do Motoboy”. Falha na prestação do serviço evidenciada. Responsabilidade objetiva do banco configurada (art. 14 do CDC). Compras envolvendo valores expressivos e destoantes do perfil da autora. Declaração de inexigibilidade da transação bancária devida. Restituição simples dos valores subtraídos de forma ilícita. Danos morais configurados. Sentença de procedência da ação mantida por seus fundamentos. RECURSO DO RÉU DESPROVIDO.

Vistos,

Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença (fls. 313/317), proferida pelo i. Magistrado **Luís Fernando Cardinale Opdebeeck**, cujo relatório se adota, que julgou a presente ação nos seguintes termos: “*Ante todo o exposto, julgo procedente a pretensão deduzida nesta ação movida por Rita de Cassia Bardivia Bueno em face do Banco do Brasil S.A. para reconhecer a inexistência dos débitos relativos às transações ilícitas, incluindo os respectivos encargos, e para condenar o réu a restituir eventuais importâncias já pagas a esse título, corrigidas monetariamente desde cada desembolso e acrescidas de juros legais de mora a partir da citação, e a indenizar os danos de ordem moral na forma estabelecida acima. E, em consequência, é de se extinguir a presente ação, com a apreciação do mérito, a teor do disposto no artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil. Por força do princípio da sucumbência, o requerido arcará com as custas, com as despesas processuais e com os honorários advocatícios, que arbitro em 10% do valor da condenação, com fulcro no artigo 85, parágrafo segundo, do*

Estatuto Adjetivo, em razão da reduzida complexidade do trabalho desenvolvido nesta ação, do grau de zelo do causídico, do lugar da prestação do serviço e da natureza e importância da lide.”

Irresignado, o banco-réu recorre (fls. 324/348) pleiteando a inversão do julgado firme no argumento de que não houve falha na prestação dos seus serviços. Destacou, ainda, que as transações impugnadas foram realizadas com uso de cartão com *chip* e senha da demandante. Enfatizou, também, a culpa exclusiva da autora e de terceiro. Pugnou, enfim, pela improcedência da demanda.

Recurso regularmente processado, com contrarrazões (fls. 454/459).

É o relatório, no essencial.

O recurso não comporta provimento.

Incontrovertida a relação jurídica de consumo entre as partes tornando aplicáveis as disposições do Código de Defesa do Consumidor- CDC. A matéria encontra-se pacificada pela Súmula 297 do STJ: “*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras.*”

Com efeito, como o banco-réu detém o monopólio de informações, dados e documentos, a hipótese é de inversão do ônus da prova em favor do consumidor (art. 6º, VIII, Lei 8078/90), que é a parte em nítida desvantagem no vínculo negocial.

Em que pese a jurisprudência do STJ admitir o afastamento da responsabilidade da instituição financeira em relação a gastos realizados com cartão original com *chip* e mediante digitalização de senha - excludente de responsabilidade prevista no art. 14, § 3º, II do CDC - há que se perquirir se houve falha na prestação do serviço bancário no caso em tela.

Cabe aos bancos, em parceria com o restante da cadeia de fornecedores do serviço (proprietárias das bandeiras e estabelecimentos comerciais), a verificação da idoneidade das compras realizadas com cartões magnéticos, utilizando-se de meios que dificultem ou impossibilitem fraudes e transações

realizadas por estranhos em nome de seus clientes, independentemente de qualquer ato do consumidor.

A vulnerabilidade do sistema bancário, que admite operações totalmente atípicas em relação ao padrão de consumo dos clientes, viola o dever de segurança que cabe às instituições financeiras e, por conseguinte, incorre na falha prestação dos serviços.

A propósito, como destacado com acerto na r. sentença: *"Fixado isso, a análise da fatura com o extrato das compras feitas pela autora revela que os valores unitários das suas transações com o cartão não eram expressivos, tanto que na própria conta relativa ao mês de dezembro 2023, o total atingiu o montante de apenas R\$ 711,95 (deduzindo-se as três compras fraudulentas realizadas na função crédito), não restando dúvida de que as movimentações aqui impugnadas, que chegavam à quantia de R\$ 7.018,99, destoam completamente do seu perfil de consumo (fls. 21/22). Ademais, a movimentação de valores expressivos, realizada em pouco tempo através de seis operações consecutivas, todas em favor da mesma pessoa, indicavam fortemente a ocorrência da fraude, restando evidente a falha do sistema de segurança do banco, pois ele tinha o dever de impedir a ação do fraudador no caso dos autos. Aliás, parece mesmo curioso que a instituição financeira tenha reconhecido a ilicitude das três transações realizadas na função débito e efetuado o seu respectivo bloqueio, mas insistido na regularidade das outras três compras efetuadas na modalidade crédito, no mesmo dia e em favor da mesma pessoa, no importe de R\$ 1.312,99, quando é certo que todas as operações impugnadas fogem do perfil da autora (fls. 21/22)."*

Nítida, portanto, a falha do réu no caso em enfoque, visto que os serviços não foram prestados com a segurança que razoavelmente era de se esperar pelo consumidor, especialmente por permitir transação envolvendo valores por demais expressivos, de forma sequencial, em completa dissonância com o do perfil do demandante (art. 14, § 1º, do CDC).

Vale salientar que a fraude praticada por terceiro não constitui causa excludente da responsabilidade do fornecedor, pois compõe o risco

próprio de sua atividade, pela qual é objetivamente responsável. A rigor, o risco de fraude é criado pela instituição financeira ao ofertar o serviço ao mercado.

Inegável, assim, a responsabilidade do banco-réu no caso em tela, conforme jurisprudência desta Corte:

"CONTRATO BANCÁRIO. Conta corrente. "Golpe do presente de aniversário". Envio de presente condicionado ao pagamento de frete. Cartão de débito empregado em máquina adulterada. Transações autorizadas destoantes do perfil de consumo. Ausência de oportuno bloqueio e prévia confirmação de autenticidade. Defeito na prestação do serviço fornecido. Caso fortuito interno (Súmula 479 do STJ). Responsabilidade objetiva (art. 14 do CDC). Precedentes. Danos materiais evidenciados. Restituição dos valores transferidos. Danos morais caracterizados. Conta destinada ao recebimento de benefício previdenciário de caráter alimentar. Reparação arbitrada adequadamente em R\$ 5.000,00, ausentes fundamentos para redução. Apelação desprovida. (TJSP; Apelação Cível 1016852-33.2024.8.26.0005; Relator (a): Guilherme Santini Teodoro; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Foro Regional V - São Miguel Paulista - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19/03/2025; Data de Registro: 19/03/2025)"

"AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO CUMULADA COM PEDIDO DE INDENIZAÇÃO. SENTENÇA PARCIAL PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DO RÉU IMPROVIDA. LEGITIMIDADE PASSIVA. RECONHECIMENTO. O autor descreveu fundamentação que estabeleceu pertinência subjetiva, a partir de uma relação de responsabilidade do réu por falha na prestação de serviço bancário. Identificou-se relação jurídica controvertida com formulação de pedido (lógico e adequado) de indenização. Incidência da teoria da asserção. Alegação rejeitada. CONSUMIDOR. CARTÃO DE CRÉDITO. FRAUDE. RESPONSABILIDADE DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. FORTUITO INTERNO. INEXIGIBILIDADE DA DÍVIDA. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. Ação declaratória cumulada com pedido de indenização. Sentença de parcial procedência. Recurso da instituição financeira corrê. Primeiro, reconhece-se o defeito do serviço bancário. Fraude bancária. "Golpe da maquininha". Ilícito praticado por fraudador,

que logrou efetuar o débito de valor não autorizado pelos autores no cartão de crédito (R\$ 3.100,00). Inexistência de culpa do consumidor. Instituição financeira que reconheceu a fraude e, apesar das alegações de ter realizado uma "investigação interna", não trouxe nenhum elemento que evidenciasse o procedimento, tampouco esclareceu se providenciou o estorno ou bloqueio do valor logo, naquele momento em que os consumidores noticiaram a fraude. Falha no procedimento de verificação, o chamado "chargeback". Sistema de cartão de crédito que permite ao fraudador credenciar-se – só assim consegue concretizar a fraude - como usuário da máquina de cartão de crédito. O banco réu, a bandeira e a adquirente (empresa intermediária - "maquininha") falham no dever de segurança deste cadastramento do lojista. Transação que destoa do padrão de consumo da autora. Fortuito interno. Incidência do art. 14 do CDC com aplicação da súmula 479 do STJ. Declaração de inexigibilidade dos valores das transações impugnadas e seus encargos. E segundo, reconhece-se a existência de danos morais. Autor que experimentou prejuízo decorrente de golpe. Atendimento inadequado do banco réu. Descaso com a demanda dos consumidores. Danos morais configurados. Indenização mantida em R\$ 10.000,00, dentro de padrões admitidos pela Turma julgadora. Precedentes desta Turma julgadora e do E. Tribunal de Justiça. Ação parcialmente procedente. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO DO RÉU IMPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1011303-02.2021.8.26.0020; Relator (a): Alexandre David Malfatti; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional XII - Nossa Senhora do Ó - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/03/2025; Data de Registro: 18/03/2025)"

Incide no caso, ainda, a Súmula 479 do STJ, segundo a qual: *“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.”*

Não há como reconhecer a culpa exclusiva da autora, vítima de um crime que se consumou em razão do aparato tecnológico disponibilizado pelo réu e da falha de seu sistema de segurança.

Aplica-se ao caso também a teoria do risco do empreendimento, ou seja, em razão da atividade exercida deve a instituição

financeira responder objetivamente pelos danos causados aos consumidores decorrentes da prestação do serviço.

A atividade de risco do réu faz ainda incidir na espécie o disposto no parágrafo único do art. 927 do CC: *“Aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo. Parágrafo único. Haverá obrigação de reparar o dano, independentemente de culpa, nos casos especificados em lei, ou quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco para os direitos de outrem.”*

Outrossim, não há dúvida de que fatos descritos na inicial causaram à autora sérios dissabores e vários transtornos, além do desvio do tempo produtivo, tudo a resultar num dano moral passível de ser indenizado.

A jurisprudência, para fins de arbitramento do "quantum" indenizatório, estabeleceu critérios, dividindo-os em dois pilares: [a] o reparatório, que considera as condições pessoais da vítima e a extensão do dano; e [b] o punitivo, que avalia o poder financeiro do ofensor e a sua culpa.

O montante da indenização não pode ser irrisório, sob pena de não servir ao cumprimento de seu objetivo específico. Nem pode ser excessivamente elevado, de modo a propiciar enriquecimento. Deve ser equilibrado porque tem finalidade compensatória.

O arbitramento, não obstante estar ao critério do juiz, deve ser fixado, em cada caso, atendendo à dor experimentada pela vítima e ao grau de dolo ou culpa do ofensor (TJSP 8^a Câm., Ap., Rel. Felipe Ferreira., j. 28.12.94, RT 717/126).

Para a fixação do dano moral também devem ser consideradas as condições das partes, a gravidade da lesão, o potencial econômico do ofensor e a necessidade da condenação servir de desestímulo a práticas futuras.

A quantia paga em dinheiro para a parte ofendida deve representar para esta uma satisfação psicológica capaz de minimizar o sofrimento impingido.

Logo, deve ser mantida a indenização no valor pleiteado de R\$ 1.000,00, particularmente para se evitar a repetição da prática de atos semelhantes.

Sobre os valores devidos, os juros de mora e a correção monetária deverão observar a aplicação da taxa Selic (REsp 1.795.982/SP) até a geração de efeitos da Lei 14.905/24, quando então a atualização monetária será feita pelo IPCA (art. 389, p. único, Código Civil), e os juros moratórios pela Selic, deduzido o IPCA (art. 406, p. único, Código Civil).

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso.

Majoro os honorários advocatícios para 15% do valor da condenação, nos termos do artigo 85, § 11, do CPC.

Atentem as partes para o detalhe de que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes dará ensejo à imposição da multa prevista pelo artigo 1026, § 2º, do CPC.

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim (Súmulas nº 211 do Superior Tribunal de Justiça e nº 282 do Supremo Tribunal Federal).

PAULO SÉRGIO MANGERONA

RELATOR