



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000293345

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1014652-59.2024.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelado BANCO DO BRASIL S/A, é apelada/apelante TAMIE MURAKAMI (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **DERAM PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO DO RÉU, restando prejudicado o recurso da autora. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CARLOS EDUARDO PACHI (Presidente sem voto), RICARDO PEREIRA JÚNIOR E INAH DE LEMOS E SILVA MACHADO.

São Paulo, 26 de março de 2025.

RUI PORTO DIAS

Relator

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1014652-59.2024.8.26.0003

Apelante/Apelado: Banco do Brasil S/A

Apelado/Apelante: Tamie Murakami

Comarca: São Paulo – Foro Regional III – Jabaquara – 1ª Vara Cível

Juiz(a) de 1ª Instância: Cristiane Vieira

Voto nº 2537

APELAÇÃO. AÇÃO DE REPARAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. Golpe da falsa central de atendimento. Sentença de procedência que determinou a devolução integral do prejuízo material e condenação em danos morais. Irresignação do réu. Cabimento. Transações efetuadas por meio do celular da demandante, que franqueou operação de terceiros fraudadores que se passavam por prepostos do réu. Operações realizadas que destoam do perfil de consumo do requerente. Desídia do autor e falha no serviço bancário. Culpa concorrente que deve ser reconhecida. Prejuízo material que deve ser repartido em igual proporção pelas partes. Irresignação da autora pedindo majoração dos danos morais. Não cabimento. Danos morais não configurados. Apelo prejudicado. Sentença reformada. RECURSOS DO RÉU PARCIALMENTE PROVIDO e RECURSO DA AUTORA PREJUDICADO.

Vistos.

Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença de fls. 204/209, cujo relatório se adota, que julgou procedentes os pedidos formulados em inicial para: 1 - CONDENAR o réu a pagar à autora a importância de R\$ 37.299,60 (trinta e sete mil, duzentos e noventa e nove reais e sessenta centavos), a título de danos materiais, corrigidas monetariamente pela Tabela Prática do TJSP desde o desembolso, computando-se juros legais pela taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (Selic), contados a partir da data de citação, exceto na hipótese da taxa legal apresentar resultado negativo, devendo ser considerado igual a 0 (zero) para efeito de cálculo dos juros no período de referência. 2 - CONDENAR o réu a pagar à autora a importância de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), a título de danos morais, corrigidos monetariamente pela Tabela Prática do TJSP desde o presente arbitramento (Súmula 362, STJ), computando-se juros legais pela taxa referencial do

Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (Selic), contados a partir da citação, exceto na hipótese da taxa legal apresentar resultado negativo, devendo ser considerado igual a 0 (zero) para efeito de cálculo dos juros no período de referência. Ante a sucumbência, condenou o requerido a arcar com as custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor atualizado da condenação.

Irresignado, o réu apela alegando, em suma, que não há comprovação de falha na prestação de seu serviço, não havendo que se falar em culpa da instituição recorrente em claro cenário de culpa exclusiva da vítima, uma vez que a fraude foi perpetrada por terceiros e viabilizada pela própria vítima, não havendo nexo de causalidade entre a conduta da instituição e os danos experimentados. Considera que, uma vez ausente o nexo de causalidade, não há meios de se imputar o dever de indenizar à instituição financeira; e, ainda, que não há amparo legal na pretensão autoral que embasa o pedido de indenização por danos morais. Caso assim não se entenda, pede que haja razoabilidade na fixação dos danos morais com a devida minoração do *quantum* fixado em sentença. Pede seja dado provimento ao recurso a fim de se reformar a sentença proferida e julgar totalmente improcedentes os pedidos formulados em inicial.

Também irresignada, a autora apela alegando, em suma, que a fraude bancária a expos a dano para além do patrimonial, principalmente considerando sua avançada idade e o alto valor perdido, por esta razão considera mais adequado o valor de R\$10.000,00 a título de indenização pelos danos morais sofridos. Pede seja dado provimento ao recurso a fim de majorar o valor fixado para esta indenização.

Contrarrazões do réu às fls. 267/273. A autora, apesar de devidamente intimada, deixou de apresentar contrarrazões.

Recursos formalmente em ordem, tempestivos, devidamente processados e recolhido o preparo recursal pelo réu às fls. 247/250, sendo a autora isenta de recolhimento de preparo (fls. 40).

Não há oposição ao julgamento virtual.

É O RELATÓRIO.

O recurso do réu merece parcial provimento, enquanto o da autora resta prejudicado.

De início, cumpre esclarecer que é fato incontroverso que o caso apresentado se trata de golpe conhecido como “golpe da falsa central de atendimento”, no qual o golpista entra em contato com a vítima se passando por preposto da instituição financeira e a leva a realizar operações com objetivo de fragilizar os dados da vítima, o que ocorreu com a autora.

A relação jurídica havida entre as partes é típica de consumo e, portanto, inteiramente regida pelas disposições do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90), plenamente aplicável à espécie, devendo ser dirimida à luz do referido diploma legal, nos termos, ainda, do que estabelece a Súmula nº 297 do Colendo Superior Tribunal de Justiça, assim vazada: “*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*”.

Nesta Corte já foram julgados inúmeros casos semelhantes. O cliente do banco recebe ligação de falsário que, apresentando-se como preposto da instituição financeira, alega a ocorrência de transações suspeitas na conta do consumidor. Ato contínuo, o cliente nega a ocorrência das transações, momento em que o terceiro confirma dados e informações da vítima, que acaba por confiar no contato telefônico, fragilizando sua segurança bancária ao seguir demais orientações dos golpistas.

No universo de ações desta espécie já julgadas, apesar do golpe ser muito semelhante em todas elas, há variáveis que devem ser examinadas individualmente caso a caso.

Na hipótese dos autos, da narrativa exposta na exordial e dos elementos constantes no boletim de ocorrência de fls. 30/32, verifica-se que, após receber mensagem e posterior ligação de golpista se passando por preposto do banco, a autora, voluntariamente, acessou seu aplicativo do banco e realizou diversos procedimentos e transações que, agora, reconhece como fraudulentos.

Os extratos juntados aos autos às fls. 25/26 e 132/133 indicam que as movimentações financeiras da autora são, de fato, muito mais singelas do que as realizadas pelo fraudador, em padrões que não se equiparam aos encontrados no dia do golpe. Pela documentação encartada aos autos, portanto, é de se reconhecer que a



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

operações impugnadas destoam de seu perfil de consumo, o que demonstra falha na fiscalização da instituição financeira.

Sobre a questão, convém anotar que a casa bancária nada apresentou nos autos a contrapor o perfil de consumo módico da autora, ônus que por certo lhe incumbia, bem como não demonstrou que as operações foram realizadas de forma autêntica pela mesma, deixando de comprovar que houve qualquer iniciativa no intuito de bloquear as operações realizadas quando da comunicação da fraude.

Ou seja, o réu não produziu nenhuma prova no sentido de que a parte autora efetivamente teria realizado as transferências bancárias ou a contratação do empréstimo livre de vício, apenas aduzindo que as operações foram realizadas mediante senha pessoal e intransferível, o que o isentaria de qualquer responsabilidade.

Nos termos do artigo 14 do CDC, cabia à Instituição Financeira ter detectado a fraude por meio de mecanismos de segurança e ter bloqueado imediatamente as transações, procedendo à posterior consulta à autora. Não o fazendo, o serviço foi defeituoso.

De fato, se oferece serviços por meio de aplicativos, a qualquer horário, auferindo daí elevados proveitos financeiros, como contrapartida, a Instituição Financeira deve desenvolver meios para impedir as fraudes. Se falharem, cumpre arcar com eventuais prejuízos, conforme a Súmula 479 do STJ e Tese do Tema 466 do STJ.

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: “(...) 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".

As operações impugnadas são totalmente dissonantes das movimentações padrões do perfil de consumidor da autora, fugindo completamente do comportamento que é possível aferir através dos documentos juntados, contexto a corroborar a clara falha na prestação do serviço, haja vista consubstanciar movimentações atípicas.

O bloqueio de transações atípicas, dissonantes do perfil do consumidor é ônus intimamente ligado à obrigação de segurança, traduzindo conduta contrastante com a diretriz da boa-fé objetiva a recusa de sua assunção pela instituição financeira.

A propósito:

"RECURSO INOMINADO - BANCO INDENIZATÓRIA - "GOLPE DO DELIVERY". Serviço de entrega de refeição por aplicativo. Cobrança de valor indevido feita pelo entregador, no ato da entrega. Relação de consumo configurada. Reconhecimento da responsabilidade objetiva e solidária de todos os réus, atuantes na cadeia de consumo. Responsabilidade do banco que decorre, inclusive, da ausência de identificação, pelos sistemas de segurança, da incompatibilidade do valor cobrado em relação à natureza da compra. Falha na prestação dos serviços configurada. Ausência de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros. Inteligência do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor. Dano material consistente na devolução do valor cobrado indevidamente. Sentença mantida por seus próprios e jurídicos fundamentos, nos termos do artigo 46 da Lei nº 9.099/95. NEGASE PROVIMENTO AO RECURSO. Arcará o recorrente com o pagamento das custas processuais e honorários advocatícios que arbitro em 15% do valor da condenação (TJSP; Recurso Inominado Cível 1003074-36.2023.8.26.0003; Relator (a): Adriana Cristina Paganini Dias Sarti; Órgão Julgador: 3ª Turma Recursal Cível - Santo Amaro; Foro Regional III - Jabaquara - 1ª Vara do Juizado Especial Cível; Data do Julgamento: 20/09/2023; Data de Registro: 27/09/2023)

Neste cenário, devida a reparação pelo dano material experimentado, sendo a condenação do réu à restituição dos valores das transações fraudulentas realizadas medida de rigor.

Lado outro, em que pese a falha no sistema de segurança do banco réu, é de se constatar que a autora, de fato, deixou de observar cuidados básicos com sua conta corrente e seu aplicativo, pois franqueou o acesso de terceiros às suas finanças ao aceitar ligação de número suspeito que havia recebido e de interlocutor desconhecido, além de seguir as orientações passadas por esse mesmo estranho via ligação, sem qualquer procedência que seja.

Mesmo em se reconhecendo a falha na prestação dos serviços por parte da instituição financeira, não se pode deixar de observar que a requerente também contribuiu ativamente para o desfecho do golpe.

Agiu de forma incauta, a autor, ao não conferir as informações, dados e orientações dos fraudadores, tampouco ao não ter o discernimento de checar os procedimentos que estava efetuando na oportunidade. Aliás, é de conhecimento notório a orientação dada por praticamente todas as instituições bancárias no sentido de não seguir orientações ou atender as solicitações de interlocutor desconhecido, não sendo possível ignorar, no presente, caso, a conduta absolutamente irrefletida da autora.

Nesse sentido:

APELAÇÃO – AÇÃO DECLARATÓRIA E INDENIZATÓRIA – Golpe da falsa central de atendimento – Sentença de procedência – Recurso do banco réu – Alegação de ilegitimidade passiva rejeitada – Mérito – Autora que foi vítima do "golpe da falsa central de atendimento", tendo franqueado informações pessoais e bancárias a terceiros fraudadores – Transferências realizadas que destoam substancialmente do perfil de consumo da demandante – Desídia da autora e falha no serviço de segurança do banco réu – Culpa concorrente – Prejuízo material que deve ser repartido em igual proporção pelas partes – Danos morais não configurados – Sentença reformada – RECURSO PROVIDO EM PARTE. (Apelação Cível nº 1001870-69.2023.8.26.0483, Relatora ANA CATARINA STRAUCH,

37ª Câmara de Direito Privado, j. 28/02/2024).

Tivesse a autora adotado mínima cautela, poderia ter evitado o malogro.

Fato é que a conduta da autora foi incauta, tendo se entregado a golpe extremamente conhecido e de absoluto saber da população em geral, restando evidente que a falta de cautela e preparo da própria consumidora contribuiu grandemente para a configuração da fraude.

E, tendo a demandante agido de forma absolutamente imprudente, resta perfeitamente caracterizada a culpa concorrente, donde emerge o entendimento de que cada uma das partes deve arcar com a metade do montante relativo ao prejuízo material pois, se a autora não foi diligente em suas escolhas, também não agiu com cuidado a instituição financeira, que permitiu a realização de operação fraudulenta e que fugia do perfil da cliente.

Desta forma, de rigor que os prejuízos materiais sejam repartidos entre as partes, sendo forçoso reconhecer a inexigibilidade de apenas metade dos débitos decorrentes das transações impugnadas. Ainda, no tocante a devolução dos valores descontados indevidamente da conta da autora, forçoso constar que a mesma deve ocorrer na forma simples.

Outrossim, realmente não se vislumbra a possibilidade de condenação em indenização por danos morais, justamente em face da ampla contribuição da requerente para com o evento danoso.

Nesse sentido:

APELAÇÃO – AÇÃO DECLARATÓRIA E INDENIZATÓRIA – Golpe da falsa central de atendimento – Sentença de procedência – Recurso do banco réu – Alegação de ilegitimidade passiva rejeitada – Mérito – Autora que foi vítima do "golpe da falsa central de atendimento", tendo franqueado informações pessoais e bancárias a terceiros fraudadores – Transferências realizadas que destoam substancialmente do perfil de consumo da demandante – Desídia da autora e falha no serviço de segurança do banco réu – Culpa concorrente – Prejuízo material que deve ser repartido em igual

proporção pelas partes – Danos morais não configurados – Sentença reformada – RECURSO PROVIDO EM PARTE. (Apelação Cível nº 1001870-69.2023.8.26.0483, Relatora ANA CATARINA STRAUCH, 37ª Câmara de Direito Privado, j. 28/02/2024).

Apelação Ação declaratória de inexistência de débito c/c indenização por danos morais e materiais Sentença de procedência Irresignação da instituição financeira. Rejeição das preliminares de ausência de dialeticidade, litisconsórcio passivo necessário e ilegitimidade passiva. Golpe da falsa central de atendimento, com a realização de empréstimo, PIXs e pagamento de boleto Situação dos autos em que se evidencia falha preponderante na prestação dos serviços da instituição financeira, tendo em vista que as transações fraudulentas foram realizadas sequencialmente, no mesmo dia e em valores elevados, de modo que, pelo que se pode extrair dos extratos juntados, desbordam, notoriamente, do perfil da consumidora Dever da instituição bancária de garantir a segurança e confiabilidade das transações, nos termos da Resolução CMN nº 4.968/2021 Caracterizada prestação de serviço defeituoso Necessidade de repetição do indébito, tal como determinado em primeiro grau. Danos morais Inocorrência Hipótese narrada que não se qualifica como dano "in re ipsa" e não ultrapassa o limite do mero dissabor, sobretudo considerando que, para além da atuação da autora, que colaborou em certa medida para os fatos, não se vislumbra lesão aos direitos da personalidade decorrente da ação do banco, ante a atuação de terceiros fraudadores. Recurso parcialmente provido." (TJSP; Apelação Cível 1001384-59.2021.8.26.0417; Relator (a): Afonso Celso da Silva; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro de Paraguaçu Paulista - 2ª Vara; Data do Julgamento: 12/09/2024; Data de Registro: 13/09/2024).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ademais, a realização de transações fraudulentas, por si só, não é suficiente para gerar abalo na personalidade da parte autora, que não teve o seu nome negativado e não demonstrou a ocorrência de consequências danosas concretas em decorrência do ocorrido.

Além disso, não há indicativo de abalo aos direitos da personalidade, por meio de situação vexatória ou intimidativa. Não houve cobrança que causasse lesão à honra ou à imagem. Não houve inscrição do débito em órgão protetivo do consumidor. Somado a isso, também não há, nos autos, mínima prova que seja de que houve vazamento de dados sensíveis da autora. Assim, a situação não ultrapassou os dissabores cotidianos, inerentes à vida moderna, que se agrega à concorrência da autora para o evento danoso, ao não adotar cautelas esperáveis de qualquer pessoa durante as transações.

Ressalte-se que, não é devida indenização, sob o rótulo de "dano moral", em razão de transtornos, perturbações ou aborrecimentos que as pessoas sofrem no seu dia a dia, frequentes na vida de qualquer indivíduo, que não demonstrou ter gerado qualquer abalo psicológico, ou alteração do seu comportamento habitual, em razão destes contratemplos.

Conforme decidiu o Colendo Superior Tribunal de Justiça, “a verificação do dano moral não reside exatamente na simples ocorrência do ilícito, de sorte que nem todo ato desconforme o ordenamento jurídico enseja indenização por dano moral. O importante é que o ato ilícito seja capaz de irradiar-se para a esfera da dignidade da pessoa, ofendendo-a de maneira relevante. Daí porque doutrina e jurisprudência têm afirmado, de forma uníssona, que o mero inadimplemento contratual - que é um ato ilícito - não se revela, por si só, bastante para gerar dano moral. Partindo-se da premissa de que o dano moral é sempre presumido - *in re ipsa* (ínsito à própria ofensa) -, cumpre analisar a situação jurídica controvertida e, a partir dela, afirmar se há ou não dano moral indenizável” (AgRg no REsp 1269246 / RS Relator: Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO - Quarta Turma Data do Julgamento: 20/05/2014 Data da Publicação/Fonte: DJe 27/05/2014).

Ora, o golpe ocorreu em ambiente externo e por falta de zelo da própria consumidora. Ainda que se vislumbrasse possibilidade de ocorrência de dano moral, a mesma não deveria ser imputada ao banco réu. Ao contrário, sua única responsabilidade é quanto ao dano material sofrido por não ter sido ágil o suficiente



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

para bloquear transações financeiras fora do perfil da consumidora. Não foi o banco quem causou suposto abalo moral à autora, e sim o criminoso. Razão alguma há para que citado dano seja suportado, agora, por outro que não o estelionatário.

O banco não lhe negou atendimento, não há provas de desrespeito e muito menos de que sua situação não tenha sido levada a sério pela instituição financeira, mas sim, apenas de que a resposta obtida às suas reivindicações não lhe aprouvera, o que não quer dizer que as tratativas não foram exitosas.

É certo que a autora passou por transtornos e dissabores, tanto que foi compelida a buscar a tutela do Judiciário para a defesa dos seus interesses. No entanto, em hipóteses como esta, a caracterização do alegado dano exige que o inadimplemento contratual traga consequências relevantes na vida do lesado, que supere o simples aborrecimento e desgaste naturalmente decorrentes das tentativas de solucionar o problema.

Nestas condições, e ainda levando em consideração a contribuição ativa da autora para perpetração do golpe, não ocorreu dano moral passível de reparação.

Assim, de rigor que se reforme a r. sentença proferida.

Atentem as partes e desde já se considerem advertidas de que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes lhes sujeitará à imposição da multa prevista pelo artigo 1.026, §2º, do Código de Processo Civil.

Consideram-se prequestionados todos os temas e dispositivos legais utilizados pelas partes na defesa de seus interesses, tendo em vista que as matérias foram, efetivamente, decididas neste recurso.

A oposição de embargos declaratórios protelatórios contra este acórdão poderá ensejar a condenação da parte embargante em multa de até 2% do valor da causa (art. 1.026, § 2º, do CPC).

Ante o exposto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO DO RÉU**, a fim de reformar a r. sentença proferida que passa a julgar **PARCIALMENTE PROCEDENTES** os pedidos formulados em inicial e, reconhecendo a culpa concorrente das partes, determinar que cada uma delas arque



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

com metade dos prejuízos materiais sofridos pela autora, sem indenização em danos morais, posto que não configurados no presente caso. **Resta prejudicado o recurso da autora.**

Considerando o decaimento que passa a ser recíproco, cada parte arcará com metade das custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios já fixados em 10% sobre o valor atualizado da condenação, observada eventual gratuidade de justiça já concedida.

Quanto à honorária recursal, ressalte-se, sob Tema Repetitivo 1059 (REsp 1.865.553/PR, 1.865.223/SC e 1.864.633/RS), julgado em 09/11/2023, formou-se a seguinte tese jurídica de eficácia vinculante: *“A majoração dos honorários de sucumbência prevista no art. 85, § 11, do CPC pressupõe que o recurso tenha sido integralmente desprovido ou não conhecido pelo tribunal, monocraticamente ou pelo órgão colegiado competente. Não se aplica o art. 85, § 11, do CPC em caso de provimento total ou parcial do recurso, ainda que mínima a alteração do resultado do julgamento e limitada a consectários da condenação.”*; portanto, em razão do provimento parcial do recurso, deixa-se de majorar os honorários.

RUI PORTO DIAS

Relator