



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
16ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Registro: 2025.0000294156

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003581-23.2024.8.26.0565, da Comarca de São Caetano do Sul, em que é apelante ELIZANGELA FERREIRA DE SOUZA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO BRADESCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 16ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores COUTINHO DE ARRUDA (Presidente) E MARCELO IELO AMARO.

São Paulo, 27 de março de 2025.

JAYME DE OLIVEIRA

Relator

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1003581-23.2024.8.26.0565

Apelante: Elizangela Ferreira de Souza

Apelado: Banco Bradesco S/A

Comarca de Origem: São Caetano do Sul

Juiz da Vara de origem: Guilherme Vieira de Camargo

Voto nº 9.660

**DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. GOLPE BANCÁRIO.
RECURSO NÃO PROVIDO.**

I. Caso em Exame

1. Ação ajuizada contra o Banco Bradesco S/A para indenização por danos materiais e morais decorrentes de transação realizada mediante alegado golpe. A sentença julgou improcedentes os pedidos, por considerar ausente fortuito interno.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em verificar a responsabilidade do banco por falha na prestação de serviço.

III. Razões de Decidir

3. A responsabilidade do banco é objetiva, conforme o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor e a Súmula nº 479 do STJ.

4. A discrepância entre o perfil de movimentação da conta e a transferência realizada caracteriza falha no sistema de segurança do banco, configurado fortuito interno no caso concreto.

5. A situação ultrapassou o mero aborrecimento, a justificar a indenização por danos morais.

IV. Dispositivo

6. Recurso provido.

Trata-se de ação indenizatória por danos morais e materiais ajuizada por Elizangela Ferreira de Souza em face do Banco Bradesco S/A.

A sentença (fls. 163/165) julgou improcedente a demanda, pois *sendo verificada a culpa exclusiva da autora e ausente falha na prestação do serviço do banco, rompe-se o nexo de causalidade e, conseqüentemente, o dever do requerido de ressarcir o prejuízo experimentado pela parte autora* (fl. 165).

A autora apresentou apelação (fls. 168/177). Defende, em síntese, a responsabilidade objetiva do banco requerido e a ocorrência de fortuito interno no caso, pois os estelionatários possuíam informações sobre a conta bancária da autora e a operação contestada destoava consideravelmente de seu perfil de gastos. Assim, não se trata de Apelação Cível nº 1003581-23.2024.8.26.0565 -Voto nº 9.660

hipótese de culpa exclusiva da vítima. Defende a aplicação da Súmula nº 479 do STJ ao caso. Diante do exposto, deve ser indenizada por danos materiais e morais.

Recurso tempestivo e dispensado de preparo, diante da gratuidade da justiça (fl. 56).

O réu apresentou contrarrazões (fls. 181/209).

É o relatório.

Trata-se de ação ajuizada por Elizangela Ferreira de Souza, com o objetivo de ver restituído o valor de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais), transferido por meio de transação via PIX alegadamente fraudulenta, além de obter indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

Nesse contexto, a responsabilidade de prestadores de serviços é objetiva, conforme o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor:

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.

§ 2º O serviço não é considerado defeituoso pela adoção de novas técnicas.

§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

Ademais, especificamente no caso das instituições financeiras, o Supremo Tribunal de Justiça consolidou seu entendimento na Súmula nº 479: *As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a*

fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.

Logo, para determinar a existência de responsabilidade do requerido, necessário aferir a ocorrência do dano em si e a existência de fortuito interno, a excluir eventual hipótese de fortuito externo ou culpa exclusiva da vítima.

A autora narra na exordial ter recebido ligação de terceiro identificado como assistente do banco réu, na qual alegou-se a ocorrência de transação indevida. Nesse contexto, a autora foi informada de que poderia evitar a transação ao realizar a transferência de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais), valor a ser posteriormente devolvido à sua conta. Assim, a requerente, em atenção às orientações, efetuou a transferência, via PIX, por meio de *QR Code* oferecido pelo estelionatário. Todavia, ao consultar as suas transações, a autora verificou que a transferência teve como destinatário Rafaela Fernanda Pere, e percebeu ter sido vítima de um golpe.

Os fatos narrados pela autora encontram respaldo nos autos, em especial o registro de boletim de ocorrência (fls. 27/28) e o extrato bancário da autora, no qual verifica-se a realização da transferência, via PIX, do valor contestado (fl. 35).

O valor transferido destoaria consideravelmente do perfil de movimentação da conta. Nos extratos bancários referentes aos meses de 11/2023 a 04/2024 (fls. 34/49) inexistem transações desse porte. A título de exemplo, no período destacado, o maior desconto havia sido um saque no valor de R\$ 1.000,00 (mil reais) (fl. 38).

Igualmente chama a atenção o fato de a transferência contestada ter quase acabado com o saldo da conta. Ao final do mês, a autora possuía em sua conta meros R\$ 4,45 (quatro reais e quarenta e cinco centavos) (fl. 35), situação diversa da dos demais meses, nos quais o saldo da autora, no final do mês, superava R\$ 15.000,00 (quinze mil reais) (fls. 39, 42, 45 e 48).

Cabia ao réu, ao detectar a movimentação estranha, atuar para evitar possíveis fraudes. Nesse ponto, insta mencionar o Enunciado nº 14 da Seção de Direito Privado deste Tribunal: *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 nº 297 e 479, bem como a tese relativa ao tema repetitivo nº 466, todas do STJ.*

Assim, respeitado o entendimento do juízo *a quo*, conclui-se pela existência

de fortuito interno do réu, em razão da falha na fiscalização.

Nesse sentido, entendimento desta Câmara:

Ação reparatória de danos materiais e morais - golpe praticado por estelionatário que se fez passar por preposto do réu, fornecendo ao autor seus dados bancários e induzindo-o a realizar empréstimos e transferências via "pix" - transações que fogem do perfil de consumo - vulneração de dados - dever de segurança inobservado - falha na prestação do serviço prestado pelo réu - ausência de culpa exclusiva da vítima ou de terceiro - fortuito interno - responsabilidade objetiva da instituição financeira - Súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça - oitiva dos destinatários das transferência - irrelevância para a solução da lide - condenação do réu à devolução dos valores transferidos - danos morais - pedido não acolhido - ausência de interesse recursal - ação julgada parcialmente procedente - sentença mantida - recurso improvido, na parte conhecida. (TJSP; Apelação Cível 1003467-21.2024.8.26.0004; Relator (a): Coutinho de Arruda; Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Foro de Osasco - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 07/02/2025; Data de Registro: 07/02/2025)

AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS - Fraude bancária - "Golpe do falso funcionário" ou "Falsa Central de Atendimento" – Sentença de improcedência – Apelo do autor – Incidência do Código de Defesa do Consumidor – Hipossuficiência técnica – Autor recebeu mensagem "sms" informando suposta transação em cartão não reconhecida por ele, efetuou ligação ao número telefônico indicado, sendo atendido por pessoa que se passou por funcionário da instituição financeira e o orientou a seguir procedimentos para cancelar a transação, via aplicativo bancário - Tais procedimentos resultaram no acesso, por fraudadores, à conta bancária do autor, causando prejuízos ao correntista - Operações que destoam do perfil do consumidor – Falha na prestação do serviço e dever de segurança – Fortuito interno – Responsabilidade objetiva da instituição financeira (art. 14 do CDC) e Súmula 479 do C. STJ) – Declaração de inexigibilidade das transações financeiras descritas nos autos, com retorno das partes ao status quo ante, estornando-se os valores suportados pelo autor, correspondente ao que foi extraído de sua conta bancária com a realização das operações mediante fraude – Danos morais configurados, de acordo com as

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
16ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

peculiaridades do caso concreto – Quantum indenizatório fixado em R\$ 10.000,00, de acordo com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade – Sentença reformada para julgar procedentes os pedidos - Readequação das verbas de sucumbência, em desfavor do réu apelado – Honorária recursal não incidente, em caso de provimento do recurso (Tema 1059/STJ) – RECURSO PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1036865-59.2023.8.26.0564; Relator (a): Marcelo Ielo Amaro; Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Foro de São Bernardo do Campo - 8ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/11/2024; Data de Registro: 18/11/2024) (g.n)

Assim, de rigor a reforma da sentença nesse ponto, com o retorno das partes ao *status quo ante*, realizado o estorno no valor de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais) correspondente à transação decorrente do golpe.

Quanto ao pleito referente à indenização por danos morais, a situação sofrida pela autora ultrapassou o mero aborrecimento, pois envolveu o desgaste emocional decorrente da movimentação, como visto, em valores consideravelmente mais altos do que seu padrão de gastos, o que resultou em um saldo de R\$ 4,45 (quatro reais e quarenta e cinco centavos) (fl. 35), a acabar com a sua reserva de dinheiro.

Relativamente ao valor da reparação, os seguintes parâmetros são reconhecidos na jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça:

A indenização por danos morais possui triplice função, a compensatória, para mitigar os danos sofridos pela vítima; a punitiva, para condenar o autor da prática do ato ilícito lesivo, e a preventiva, para dissuadir o cometimento de novos atos ilícitos. Ainda, o valor da indenização deverá ser fixado de forma compatível com a gravidade e a lesividade do ato ilícito e as circunstâncias pessoais dos envolvidos. (REsp 1440721/GO, Rel. Ministra MARIA ISABEL GALLOTTI, QUARTA TURMA, julgado em 11/10/2016, DJe 11/11/2016)

Com efeito, o arbitramento deve ser realizado à luz dos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, bem como da finalidade pedagógica e de desestímulo do instituto, devendo levar em conta ainda os parâmetros consagrados na jurisprudência.

Na doutrina de Sérgio Cavalieri Filho:

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
16ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

(...) após a Constituição de 1988 não há mais nenhum valor legal prefixado, nenhuma tabela ou tarifa a ser observada pelo juiz na tarefa de fixar o valor da indenização pelo dano moral, embora deva seguir, em face do caso concreto, a trilha do bom senso, da moderação e da prudência, tendo sempre em mente que se, por um lado, a indenização deve ser a mais completa possível, por outro, não pode tornar-se fonte de lucro indevido (...) o juiz não pode se afastar dos princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, hoje tidos como princípios constitucionais (“Programa de Responsabilidade Civil”, Ed. Malheiros, 5ª ed., 2003, p. 109).

Vale observar, ainda, que a quantificação do dano moral não se sujeita a tabelamento ou tarifação, isto é, o exame em sede recursal deve levar em conta se o *quantum* arbitrado revela-se razoável à luz das características do caso concreto, o que não é incompatível com ligeiras flutuações de valor. Como se lê no precedente do STJ, aplicável nesse aspecto ora sublinhado também ao exame pelas instâncias recursais ordinárias, *necessário observar não existir tabelamento do quantum indenizatório por esta Corte. O que se pode observar, no máximo, é se os casos submetidos a exame revelam compatibilidade com outros julgados, sem absoluta desproporção com casos similares.* (AgInt no REsp n. 1.829.164/PR, relator Ministro Luis Felipe Salomão, Quarta Turma, julgado em 3/3/2020, DJe de 11/3/2020.).

Diante do exposto, fixa-se o valor de R\$ 8.000,00 (oito mil reais), com correção monetária pelo IPCA a partir da data do arbitramento (Súmula nº 362 do STJ), em conformidade com o art. 389, parágrafo único, do CC, redação dada pela Lei nº 14.905/2024, e juros de mora calculados a 1% (um por cento) ao mês, da data da transação fraudulenta (Súmula nº 54 do STJ) até 28/08/2024, e, a partir de então, com incidência da Selic, deduzido o IPCA, nos termos do art. 406, § 1º, do CC, redação dada pela Lei nº 14.905/2024.

Assim, em resumo, a sentença deve ser reformada, para determinar o retorno das partes ao *status quo ante*, com o estorno do valor transferido em decorrência de golpe bancário, além da condenação do réu ao pagamento de indenização por dano moral no valor de R\$ 8.000,00 (oito mil reais).

Diante do provimento do recurso, há a inversão da sucumbência. Assim, o réu deverá arcar com as custas e despesas processuais, bem como os honorários



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
16ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

advocatícios, fixados em 20% (vinte por cento) sobre o valor do proveito econômico. Anote-se, por oportuno, que a não fixação do dano moral no valor pleiteado não implica efeitos na sucumbência, porquanto se trata de arbitramento judicial, na forma do enunciado nº 326 da Súmula do Superior Tribunal de Justiça: *Na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca.*

Considera-se prequestionada a matéria constitucional e infraconstitucional, desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando a decisão da questão posta (EDROMS 18205/SP, Min. Felix Fischer).

Diante do exposto, pelo meu voto, **dá-se provimento** ao recurso.

JAYME DE OLIVEIRA

Relator