



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000298897

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003354-98.2022.8.26.0372, da Comarca de Monte Mor, em que é apelante SILVONEY DE PAULA ANDRE (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO DO BRASIL S/A.

ACORDAM, em Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Deram provimento em parte ao recurso. V. U. Sustentou oralmente o advogado Leônidas Guimarães Neto, OAB/SP 225.948.", de conformidade com o voto do Relator(a), que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores IRINEU FAVA (Presidente sem voto), PEDRO FERRONATO E MARA TRIPPO KIMURA.

São Paulo, 27 de março de 2025.

PAULO GUILHERME AMARAL TOLEDO

RELATOR

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação Cível nº 1003354-98.2022.8.26.0372

Apelante: Silvoney de Paula Andre

Apelado: Banco do Brasil S/A

Comarca: Monte Mor

Voto nº 2094

DIREITO DO CONSUMIDOR – APELAÇÃO – INEXIGIBILIDADE DE DÉBITOS E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – PARCIAL PROVIMENTO.

I. CASO EM EXAME: A parte autora alega ter sido vítima de fraude ao receber ligação de suposto preposto do Banco do Brasil S/A, resultando no pagamento indevido de R\$ 30.000,00 em boletos lançados em seu cartão de crédito. Requereu a declaração de inexigibilidade dos valores, estorno das transações e indenização por danos morais de R\$ 20.000,00. Sentença que reconheceu a improcedência do pedido. Apela o autor.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO: (i) determinar a responsabilidade do banco pela fraude ocorrida e (ii) a possibilidade de indenização por danos morais.

III. RAZÕES DE DECIDIR: 1. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor, reconhecendo a responsabilidade objetiva do banco por falha na segurança dos serviços prestados. 2. Falha da instituição financeira nas informações prestadas quanto aos canais de atendimento, bem como na prevenção de fraudes. Fortuito interno. Ausência de culpa exclusiva do consumidor. Inexigibilidade dos valores decorrentes de fraude reconhecida. 3. A ausência de prova de abalo psicológico ou desvio produtivo a configurarem danos morais indenizáveis.

IV. DISPOSITIVO: Dá-se parcial provimento ao recurso para reconhecer a inexigibilidade dos valores cobrados, sem condenação por danos morais.

Trata-se de ação declaratória de inexigibilidade de débitos c/c indenização por danos morais, em que a parte autora relata que recebeu ligação de suposta preposta do Banco do Brasil S/A, informando a existência de dois boletos em aberto em seu nome e orientando-o a realizar o “cancelamento” das cobranças em um caixa eletrônico. Seguindo as instruções recebidas, o autor efetuou operações

bancárias que resultaram no pagamento dos boletos no valor total de R\$ 30.000,00, lançados em seu cartão de crédito. Posteriormente, ao perceber que os valores foram indevidamente lançados, tentou contato com o requerido para o estorno, sem êxito. Diante da negativa da instituição financeira em resolver o problema, o autor ajuizou a presente demanda requerendo: a declaração de inexigibilidade dos valores cobrados; o estorno das transações; a condenação do requerido ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 20.000,00; a inversão do ônus da prova; e a concessão da justiça gratuita.

Na r. decisão de fls. 48/49, foi deferida a tutela de urgência para determinar a suspensão da cobrança dos valores, bem como de todos os encargos decorrentes, além de impedir o lançamento do nome do autor nos cadastros de inadimplentes.

Na r. sentença (fls. 213/215), o juízo julgou improcedente o pedido, entendendo que não há nexo causal entre a conduta do banco e o prejuízo experimentado pelo autor, reconhecendo a culpa exclusiva da vítima. Considerou-se que o autor foi induzido a erro por terceiros e que as operações foram realizadas diretamente por ele, mediante uso do cartão e senha pessoal, inexistindo falha na prestação do serviço bancário. Revogou-se a tutela de urgência e condenou-se o autor ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da causa.

Apela a parte autora (fls. 218/228), sustentando, em síntese, que a sentença desconsiderou a dinâmica dos fatos narrados, deixando de reconhecer a responsabilidade objetiva do banco por falha na segurança e prestação de serviços. Argumenta que o banco permitiu que a fraude ocorresse ao não adotar medidas eficazes para prevenir golpes utilizando seu número oficial, além de negligenciar o atendimento ao cliente, não impedindo a compensação dos valores. Requer a reforma da sentença para reconhecer a inexigibilidade dos valores cobrados, condenar o requerido à restituição dos valores e ao pagamento de indenização por danos morais.

Recurso tempestivo e isento de preparo.

Contrarrazões às fls. 241/252.

Há oposição ao julgamento virtual (fl. 257).

É o relatório.

Desde já, convém consignar que são aplicáveis ao caso as disposições do Código de Defesa do Consumidor (CDC), pois as atividades desempenhadas pelas instituições financeiras enquadram-se no conceito de serviços prestados, conforme previsto no artigo 3º, § 2º, da Lei n.º 8078/90: “§ 2º - *Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista*”.

A questão pacificou-se com a Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça, que dispõe: “*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às Instituições Financeiras*”.

No caso em apreço, a relação existente entre as partes de consumo e a versão da parte autora, hipossuficiente, se mostrado verossímil, o que autoriza a inversão do ônus da prova acerca das alegações dos fatos narrados na inicial, notadamente a existência da fraude da qual o autor foi vítima e para a qual teria concorrido o requerido, por falha na prestação dos seus serviços.

Ademais, ainda que assim não fosse, competia à instituição financeira provar fato impeditivo do direito da parte contrária, nos termos do art. 373, inciso II do CPC, ou seja, comprovar que houve culpa exclusiva da parte autora na fraude bancária por ele sofrida, ônus do qual não se desincumbiu.

Conforme relatado pela parte autora, ela recebeu uma ligação de um número que aparentava ser da central de atendimento do banco requerido, informando sobre supostos boletos em aberto e a orientando a "cancelá-

los" por meio de um caixa eletrônico. Seguindo tais instruções, o autor acabou por se dirigir a um caixa eletrônico e realizou operações no intuito de cancelar aquelas cobranças, as quais, contudo, redundaram em pagamentos de R\$ 10.000,00 e R\$ 20.000,00, lançados em seu cartão de crédito em benefício de terceiros.

Para demonstrar suas alegações a parte autora juntou extrato de sua conta corrente indicando a existência da referida movimentação (fl. 27/33), bem como o boletim de ocorrência registrado em razão dos fatos (fls. 37/38), captura de tela com ligação de contato que se identificou como preposto do Banco do Brasil (fl. 26) e diálogo via WhatsApp com contato que se identificou como do banco (fls. 34/36).

A instituição financeira ré, por sua vez, não negou a possibilidade de ocorrência da fraude reportada pelo autor, procurando, em verdade, se eximir de qualquer responsabilidade ao dedicar a ele próprio a culpa pelo evento danoso, destacando ter ele efetuado a aludida transação, inclusive, com o uso de sua chave de segurança e senha.

Ocorre que, na hipótese dos autos, ainda que tenha sido o próprio autor a realizar a transação contestada, ele agiu por provocação de terceiro fraudador que, como por ele relatado, apresentou-se como preposto do banco requerido e o orientou a efetuar operações no caixa eletrônico sob o pretexto de "cancelar" boletos supostamente emitidos em seu nome, a fim de evitar a compensação indevida dos valores em sua conta bancária. Contudo, como alegado e demonstrado na inicial, ao invés de cancelar as cobranças, os fraudadores obtiveram o lançamento das mesmas nas faturas do cartão do autor, beneficiando-se do montante impugnado. Assim, configurada a fraude.

Neste contexto, importa verificar se o requerido concorreu para a fraude, notadamente por conta de falha na segurança de seus serviços.

Assim se dá porque a relação jurídica discutida nos autos é sujeita às normas do CDC que, no seu art. 14, estabelece a responsabilidade objetiva

do fornecedor de serviços pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação de tais serviços.

O § 1.º desse dispositivo define o que seja serviço defeituoso, ou seja, aquele que não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais o modo de seu fornecimento, o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam e a época em que foi fornecido.

Além disso, o § 3.º do mesmo artigo prevê como excludentes da responsabilidade civil do fornecedor a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro e a prova da inexistência do defeito.

Do exposto, por aplicação do CDC, verificada a fraude da qual o consumidor foi vítima, a qual é parte do risco da atividade do fornecedor, compete a este comprovar a culpa exclusiva do consumidor e a idoneidade de seu sistema de segurança que, no caso concreto, se mostrou falho.

Vejamos.

Em sua tese defensiva, o réu sustenta que o contato telefônico partiu de número similar àquele oficial por ele empregado (4004-0001), argumentando, contudo, que este número não possui DDD e é exclusivamente utilizado para o recebimento de chamadas dos clientes, não sendo empregado pela instituição para realizar ligações ativas.

Segundo a instituição financeira, o número utilizado para contatar o requerente, apesar de idêntico àquele oficial, possuía o DDD 61, conforme demonstrado à fl. 26, o que indicaria a atuação de terceiros na fraude perpetrada.

Ora, o próprio banco reconhece a existência desse tipo de fraude e a metodologia adotada pelos criminosos para mascarar suas ligações, mas não ele comprovou ter adotado medidas concretas e eficazes para impedir que sua

identidade telefônica seja falsificada e utilizada para enganar seus clientes.

Ao contrário, a análise do documento de fls.29, verso do cartão de crédito do autor, revela que o próprio requerido induz o consumidor a erro e não lhe presta informações adequadas a respeito dos mecanismos de contato e da finalidade da linha supramencionada. Segundo tal documento, consta do próprio cartão, emitido pelo réu, como meios de contato, o número telefônico 4004 0001 e o DDD (61) para comunicações por whatsapp, induzindo o consumidor a acreditar que a ligação recebida, proveniente do número (61) 4004 0001 era efetivamente da central de atendimento.

Se o número 4004 0001 era exclusivo para receber informações, este esclarecimento deveria constar do cartão, pois tem o requerido conhecimento das fraudes como aquela narrada na inicial. Da mesma forma deveria informar que o DDD noticiado era apenas para transações por whatsapp, o que não estava claro no cartão emitido.

Ora,. a ausência de ações preventivas para mitigar o risco, conhecido do requerido, aliada à falha na implementação de mecanismos adicionais de segurança que pudessem impedir ou, ao menos, minimizar o dano sofrido pelo consumidor, reflete deficiência na prestação do serviço e vulnerabiliza ainda mais os correntistas diante desse tipo de golpe.

Outrossim, não se desconhece que a modalidade de fraude versada nos autos tem se tornado cada vez mais corriqueira e cabe à instituição bancária desenvolver mecanismos aptos a afastá-la, o que não se verificou no caso concreto.

Além disso, falhou ainda o requerido ao permitir a realização das transações sem qualquer mecanismo de autenticação adicional, considerando que as transações impugnadas eram atípicas, pois realizadas em um curto intervalo de tempo e em valores expressivos, totalmente incompatíveis com o padrão de consumo indicado no extrato de fls.30/31 e 32/33.

Em tal situação, competia ao sistema de segurança do requerido, no mínimo, alertar o autor a respeito da inusitada movimentação, antes de concretizá-la, o que teria evitado a fraude da qual a parte autora foi vítima. Aliás, segundo a inicial (fls.03), a atipicidade e irregularidade nas operações teriam sido notadas e, mesmo assim, o réu nada fez para alertar o autor ou impedi-las.

Ao não adotar estas cautelas e induzir o autor a acreditar na veracidade do contato telefônico recebido, por conta do vício nas informações supraindicado, o apelado incorreu em ato ilícito, por falha na prestação de serviço, inerente ao risco da atividade e, por conta disso, ele deve responder pelo ocorrido.

O art. 6º do CDC garante ao consumidor a efetiva prevenção e reparação de danos, impondo ao fornecedor o dever de se cercar de todos os cuidados necessários e suficientes para evitar prejuízo aos usuários dos serviços que presta.

E, nos termos do já mencionado art. 14 e § 1º do mesmo Código, a responsabilidade do fornecedor pela reparação de danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação de serviços independe da existência de culpa; e, por serviço defeituoso, tem-se aquele que não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar.

Ainda que se reconheça o entendimento consolidado de que o fato de terceiro capaz de afastar a responsabilidade do fornecedor deve caracterizar-se como caso fortuito externo – ou seja, um evento imprevisível, inevitável e alheio à atividade desempenhada –, no caso concreto, a atuação fraudulenta de terceiros somente foi bem-sucedida devido à concorrência do próprio requerido, que deixou de adotar as cautelas necessárias à prevenção da fraude. Dessa forma, além da falha operacional evidenciada, os fatos devem ser enquadrados como fortuito interno, inerente ao risco do negócio da instituição financeira, a qual responde objetivamente pelos danos causados.

Sobre o tema, foi publicada a Súmula nº 479 do STJ de

seguinte redação: “*As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias*”.

No mesmo sentido, precedente desta Corte:

Apelação cível. Ação declaratória de inexistência de débito c/c pedido de tutela antecipada, repetição do indébito e condenação por danos morais. Sentença de parcial procedência. Inconformismo da ré. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor. Súmula 297 do C. STJ. Golpe praticado por estelionatários, com utilização de link legítimo da instituição financeira, enviado por aplicativo WhatsApp. Falha na prestação dos serviços. Configurada. Posterior pagamento de boleto falso encaminhado pela mesma pessoa. Entendimento do enunciado 12 deste Tribunal. Fraude que poderia ter sido evitada se o sistema da ré tivesse funcionado a contento e identificado a intervenção de terceiros. Inexistência da contratação reconhecida. Devolução dos valores descontados do benefício previdenciário que era mesmo de rigor. Compensação com o valor do "bônus" existente na conta-corrente da autora que deve ocorrer em fase posterior. Sentença minimamente reformada. Recurso minimamente provido.” (TJSP, Apelação Cível 1004553-70.2022.8.26.0368, Rel. Des. Hélio Nogueira, 22ª Câmara de Direito Privado, julgado em 01/09/2023, DJe de 01/09/2023)

APELAÇÃO. Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com pedido de indenização por danos morais e materiais. Sentença de procedência. Inconformismo do requerido. 1. Golpe praticado por terceiros fraudadores que obtiveram dados sigilosos da autora para a realização de transferência via PIX e de compras com cartão virtual. Acesso não autorizado a dados pessoais da correntista pelos estelionatários. Transações que fogem ao padrão de gastos da parte autora sem o bloqueio das operações pelo banco. Responsabilidade objetiva da instituição financeira. Devida a condenação do réu à restituição dos valores transferidos. 2. Danos morais configurados. Prejuízos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias (Súmula 479 do STJ). A falha de segurança do requerido obrigou a requerente à instauração da lide judicial e à comunicação do fato à autoridade policial. Indenização fixada em R\$ 3.000,00 no primeiro grau que se mostra adequada para o caso concreto. Ausente pedido de majoração. Sentença mantida. Recurso desprovido.” (TJSP, Apelação Cível 1017253-30.2023.8.26.0114, Rel. Des. Regis Rodrigues Bonvicino, 23ª Câmara de Direito Privado, julgado em 26/07/2024, DJe de 26/07/2024)

Assim, estando comprovada a fraude sofrida pela parte

autora e evidenciada a falha na prestação dos serviços da instituição financeira, cuja conduta contribuiu para a concretização do ilícito, impõe-se o reconhecimento da inexigibilidade dos valores decorrentes das transações fraudulentas impugnadas na demanda, bem como de todos encargos delas decorrentes, que devem ser excluídos das faturas de cartão de crédito do requerente.

Quanto ao pedido de indenização por danos morais, este não merece acolhimento.

A responsabilidade civil por dano moral exige a demonstração de ofensa à esfera extrapatrimonial do indivíduo, caracterizada por violação de direitos da personalidade, abalo psicológico relevante ou humilhação que ultrapasse o mero dissabor cotidiano.

No caso concreto, embora tenha ocorrido falha na prestação do serviço bancário, o transtorno suportado pelo autor não extrapolou os limites do mero aborrecimento inerente às relações de consumo, não se verificando qualquer violação à sua dignidade ou exposição vexatória.

Ainda, pelo que se depreende dos autos, nenhum outro acontecimento decorreu dos fatos narrados pela parte autora, ou seja, ela não teve seu nome arrolado nos arquivos das entidades de proteção ao crédito, não sofreu protesto cambial, nem teve seu nome maculado perante a sociedade, tanto no âmbito civil quanto no campo comercial, não existindo, enfim, nenhum efeito negativo que lhe tenha sido perpetrado em razão dos referidos acontecimentos.

Ademais, o autor teve meios de contestar administrativamente as cobranças e recorrer ao Judiciário, mecanismos que, embora possam gerar desconforto e desgaste emocional, não ensejam, por si sós, a caracterização de dano moral indenizável.

Tampouco há comprovação de que o autor teria deixado de realizar atividades significativas de seu cotidiano por conta do ocorrido e que pudessem caracterizar como desvio produtivo.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Nesse sentido, o Superior Tribunal de Justiça tem entendimento consolidado no sentido de que o mero inadimplemento contratual ou falhas na prestação de serviços, sem a demonstração de efetivo prejuízo extrapatrimonial, não são suficientes para ensejar reparação por dano moral. Assim, inexistindo prova concreta de abalo moral significativo, descabe a condenação do requerido ao pagamento de indenização por danos morais.

Visando evitar oposição de embargos declaratórios para tal finalidade, considera-se prequestionada toda matéria constitucional e infraconstitucional, observado posicionamento do C. STJ segundo o qual prescindível a citação de dispositivos legais que o fundamentam: Já é pacífico nesta e. Corte que, tratando-se de prequestionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão tenha sido decidida (EDcl no RMS 18205/SP, Rel. Min. Felix Fischer, T5, j. 18.04.2006).

Ante o exposto, **DÁ-SE PARCIAL PROVIMENTO ao recurso da parte autora**, nos termos da fundamentação.

Tendo em vista o provimento parcial do recurso, cada parte arcará com o pagamento da metade das custas e das despesas processuais e com os honorários dos patronos da parte adversa, que fixo em 10% do valor do débito reconhecido como inexigível, para os advogados do autor, e 10% do valor pretendido a título de indenização por danos morais, para os patronos do requerido, ambos corrigidos monetariamente.

Int.

PAULO GUILHERME AMARAL TOLEDO
Relator