



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000301295

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001632-58.2024.8.26.0566, da Comarca de São Carlos, em que é apelante/apelado BANCO DO BRASIL S/A, é apelado/apelante ROSSY MARA PINHEIRO (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento aos recursos. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores IRINEU FAVA (Presidente sem voto), PAULO TOLEDO E PEDRO FERRONATO.

São Paulo, 28 de março de 2025.

GILBERTO FRANCESCHINI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

APELAÇÃO Nº 1001632-58.2024.8.26.0566

APELANTE/APELADO: BANCO DO BRASIL S/A; ROSSY MARA PINHEIRO

ORIGEM: FORO DE SÃO CARLOS- 3ª VARA CÍVEL

JUIZ(A) DE DIREITO: DR(A). MARCELO DE MORAES SABBAG

VOTO Nº 2145

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO DECORRENTE DE FRAUDE. GOLPE DA FALSA CENTRAL. FRAUDES CONSISTENTES EM TRANSFERÊNCIAS INDEVIDAS E LANÇAMENTOS NO CARTÃO DE CRÉDITO DA AUTORA. DEMONSTRADO VÍCIO NO SISTEMA DE SEGURANÇA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. TRANSAÇÕES QUE FOGEM AO PERFIL DE CONSUMO. FALHA NO SISTEMA DE SEGURANÇA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. RECURSOS DE AMBAS AS PARTES IMPROVIDOS.

I. Caso em Exame

Ação declaratória de inexigibilidade de débito decorrente de fraude, cumulada com pedido de reparação por danos materiais e morais, ajuizada por Rossy Mara Pinheiro contra o Banco do Brasil S/A, em razão de operações fraudulentas em sua conta bancária.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em determinar a responsabilidade do banco pelas transações fraudulentas realizadas na conta da autora e a adequação dos valores fixados a título de danos morais.

III. Razões de Decidir

3. A responsabilidade objetiva da instituição financeira foi evidenciada, conforme artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, devido à falha na segurança que permitiu as transações fraudulentas. 4. As operações realizadas não condiziam com o perfil de consumo da autora, o que deveria ter alertado os sistemas de segurança do banco.

IV. Dispositivo e Tese

5. Recursos da autora e do réu improvidos. Sentença mantida.

Tese de julgamento:

1. As instituições financeiras respondem objetivamente por fraudes em operações bancárias. 2. A indenização

por danos morais deve ser proporcional e razoável, sem representar enriquecimento sem causa.

Legislação Citada:

Código de Defesa do Consumidor, art. 14.

NCPC, art. 487, I.

Lei 14.905/24.

Jurisprudência Citada:

STJ, Súmula 479.

STJ, REsp n. 1.199.782/PR, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, Segunda Seção, j. 24.08.2011.

TJSP, Apelação Cível 1012630-57.2023.8.26.0037, Rel. Roberto Mac Cracken, j. 27.03.2024.

TJSP, Apelação Cível 1001967-65.2023.8.26.0161, Rel. Roberto Mac Cracken, j. 30.04.2024.

Vistos.

Trata-se de recursos de apelação interpostos contra a r. sentença de fls. 660/669, cujo relatório se adota, na ação declaratória de inexigibilidade débito decorrente de fraude c.c reparação por dano material e moral, ajuizada por **ROSSY MARA PINHEIRO**, em desfavor de **BANCO DO BRASIL S/A**, que julgou a demanda nos seguintes termos:

Ante o exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE a presente AÇÃO, com fundamento no art. 487, I, do NCPC, para 1) DECLARAR a inexigibilidade do(s) débito(s) descrito(s) na inicial, referente ao empréstimo n. 977055640, no valor de R\$ 19.140,00, 2) CONDENAR da parte requerida, a título de danos materiais, à restituição do valor de R\$ 24.000,00, além dos valores comprovadamente pagos a título de parcelas do empréstimo objeto dos autos, na forma simples, com correção monetária pela tabela prática do E. TJSP desde o(s) desembolso(s), e juros de mora de 1% ao mês desde a citação e 3) CONDENAR a parte requerida, quanto aos danos morais, ao pagamento da quantia de R\$ 3.000,00 (três mil reais), corrigida monetariamente pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça de São Paulo desde o arbitramento ora realizado (Súmula nº 362 do STJ) e juros de mora de 1% ao mês desde a citação. Em face da Sucumbência quase total e atento à Súmula 326 do STJ, condeno a parte requerida ao pagamento das eventuais custas e despesas processuais, além dos honorários advocatícios devidos ao patrono da parte contrária, que ora fixo, por apreciação equitativa e com base no artigo 85, § 8º, NCPC, já sopesando o § 2º do mesmo artigo, em R\$ 3.500,00, atualizados da sentença pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo.

Sustenta a parte autora/apelante, que o valor da indenização por dano moral deve ser majorado a R\$ 25.000,00, vez que houve afronta aos seus direitos da personalidade.

Por outro lado, argumenta o réu, em síntese, que não se aplica o Código de Defesa do Consumidor; que houve culpa exclusiva da vítima, pois é dever do correntista dar de sua senha pessoal; que não houve vício na prestação do serviço, pois a transferência foi realizada com uso do cartão e digitação de senha pessoal; que inexistente dano moral, pugnando subsidiariamente pela sua redução; que deve incidir somente a taxa Selic sobre a condenação, pois engloba correção monetária e juros moratórios; inversão do ônus de sucumbência; e pede efeito suspensivo.

Contrarrazões (fls. 716/725; 731/734).

Sem oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

O pedido de efeito suspensivo fica prejudicado em razão do julgamento do recurso.

Cuida-se de ação declaratória de inexigibilidade débito decorrente de fraude c.c reparação por dano material e moral, ajuizada em razão de operações fraudulentas na conta bancária da autora.

Narra a inicial que em 9/9/2021, por volta da 19:00 horas, a autora recebeu uma ligação via celular, de número idêntico ao da ré 40004-0001, ocasião em que a atendente, alegando ser funcionária da demandada, indicou corretamente diversos dados pessoais de sua conta bancária junto a requerida.

A suposta funcionária do banco informou que estava contatando a autora para informá-la sobre a ocorrência de uma transação fraudulenta em sua conta, pelo que afirmou ser necessária a realização de um protocolo de segurança para bloquear a referida transação. Então, a autora dirigiu-se a um caixa eletrônico para realizar o respectivo cancelamento e bloqueio da conta.

Concluído o procedimento, a autora, logo após sair da agência, decidiu contatar imediatamente o Banco para confirmar o procedimento.

No mesmo instante, a autora requereu o bloqueio do seu cartão de crédito e suas senhas, bem como o efetivo cancelamento de qualquer transação por meio de diversas ligações à Central de Atendimentos (protocolos nº 747984499, 79460976 e 747931584) e ao SAC da demandada (protocolos de nº 21111000775368, 21112500208735 e 84424008).

No dia útil seguinte, em 13/09/2021, a autora encaminhou-se até o Banco do Brasil, onde foi informada das transações fraudulentas perpetradas consistentes em: resgate de seu 13º salário; pagamento de três boletos, dois com débito em conta corrente, nos valores de R\$ 12.000,00 e R\$ 8.000,00; e um com pagamento pelo cartão de crédito no valor de R\$ 4.000,00; e mais um contrato de empréstimo no valor de R\$ 17.991,37 (fls. 22/35).

No dia 14/09/2021, houve o estorno do valor de R\$ 4.000,00 no cartão de crédito da demandante, conquanto ele tenha sido cobrado de novo em 15/10/2021 (fls. 22/23).

Além disso, autora foi orientada por sua gerente a fazer um novo empréstimo na modalidade consignado, para conseguir uma taxa de juros menor que a do empréstimo fraudulento. Assim, foi feito um empréstimo consignado no valor de R\$ 19.140,00 com pagamento em 60 parcelas de R\$ 535,17, a fim de cobrir a dívida gerada pelo estelionatário (fls. 37).

O banco defende a regularidade das transações, com base na excludente de responsabilidade por fato de terceiro (golpista).

A lide cinge-se à comprovação da regularidade das operações vergastadas.

A relação jurídica existente entre as partes tem natureza consumerista, impondo-se, pois, a aplicação do Código de Defesa do Consumidor, em consonância com a Súmula nº 297 do E. Superior Tribunal de Justiça: “*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*”.

É o caso de golpe de falsa central de atendimento, em que estelionatários se passam por funcionários de instituições financeiras, com o objetivo de ganhar a confiança e obter vantagens dos correntistas.

O golpista conseguiu convencer a demandante a seguir procedimento para manter a segurança da conta, quando em verdade foram realizadas movimentações bancárias não desejadas.

A autora lavrou Boletim de Ocorrência, juntou extrato de cartão de crédito, extrato de conta corrente, e comprovante de pagamento comprovante de solicitação de empréstimo (fls. 20/37).

É certo que em razão da complexidade dos serviços bancários, as instituições financeiras devem adotar medidas de segurança que garantam a regular e segura utilização dos seus serviços pelos clientes. O fornecedor do serviço, no caso, só não será responsabilizado quando demonstrar que não houve defeito na prestação do serviço ou que houve culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros.

A instituição financeira deveria ter considerado o perfil usual de consumo da autora antes de permitir as transações. Na conta corrente, os lançamentos do golpe apresentam valores elevados, como o empréstimo de R\$ 17.991,37, efetuado em 13/09/2021, operação nº 975451960 (fls. 36), e pagamentos de R\$ 8.000,00, em 9/9/2021 e R\$ 12.000,00, em 13/9/2021. Por sua vez, os outros lançamentos evidenciam gastos cotidianos com valores bem mais módicos, da ordem de R\$ 224,88; R\$ 196,47, R\$ 255,94; R\$ 503,35; R\$ 200,00; R\$ 109,79 (fls. 24/31).

E, ainda, o perfil de gastos também é destoante no saldo do cartão de crédito, pois o valor fraudulento de R\$ 4.000,00, em 9/9/2021, diverge nitidamente do consumo usual, cujo maior gasto no mês da fraude (setembro/2021) foi de R\$ 508,32, além de outros, nos valores de R\$ 164,97, R\$ 13,54, R\$ 15,30, R\$ 8,50, R\$ 29,30 (fls. 22/23).

Assim, havendo evidências de ocorrência de fraude diante do vazamento de dados, a instituição financeira deveria ter considerado o perfil usual de consumo da autora antes de autorizar as transações e permitir os débitos em conta.

Esse contexto fático com operações bancárias incomuns deveria ter alertado os sistemas de segurança do Banco, o que não aconteceu, revelando falta de cuidados.

Evidenciada, pois, a responsabilidade objetiva da instituição financeira, decorrente do risco da atividade, na forma do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, até porque não presentes as excludentes previstas no § 3º que cuidam da inexistência do defeito e de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros.

Nesse sentido, confira-se o disposto na Súmula 479, do Colendo 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”.

Embora a ré alegue que não concorreu para o evento danoso, tendo em vista que a fraude foi perpetrada por terceiro e assevere a culpa exclusiva da vítima, restou demonstrado vício no sistema de segurança da instituição financeira, tendo em vista que não efetuou o devido bloqueio de operações suspeitas.

Quanto à responsabilidade da instituição financeira e

seus prepostos em casos de fraudes praticados por terceiros, decidiu o C. Superior Tribunal de Justiça em sede de recurso especial representativo de controvérsia, com a seguinte ementa:

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.

(REsp n. 1.199.782/PR, relator Ministro Luis Felipe Salomão, Segunda Seção, julgado em 24/8/2011, DJe de 12/9/2011.)

Nesse mesmo sentido, quanto à responsabilidade objetiva das instituições e ao perfil de consumo da parte, veja-se julgados do E. Tribunal de Justiça de São Paulo:

“APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE CONTRATO DE EMPRÉSTIMO C/C PEDIDO INDENIZATÓRIO. Sentença de procedência. 1. Autora que alega não ter realizado a contratação de empréstimo seguida de transferência de valores a terceiro. Afirma que foi vítima do Golpe da Central de Atendimento. 2. Falha de segurança. Ônus

*da prova que cabia banco requerido, que não comprovou a inequívoca segurança relativa às operações financeiras realizadas na conta digital da autora. Artigo 373, II, do CPC. 3. **Transações que não se adequam ao perfil da consumidora. Aplicação (...) da Súmula 479 do E. STJ, segundo a qual as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos causados aos clientes em decorrência de fraude.** 4. Danos morais. Ocorrência. Apesar da lavratura de B.O. e da solicitação de cancelamento da contratação, o banco requerido manteve o empréstimo em vigência. Indenização arbitrada em R\$ 5.000,00. Reforma da r. sentença. Recurso provido” (TJSP; Apelação Cível 1012630-57.2023.8.26.0037; Relator (a): Roberto Mac Cracken; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro de Araraquara - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/03/2024; Data de Registro: 27/03/2024)*

*“APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE NEGÓCIO JURÍDICO C/C TUTELA DE URGÊNCIA E PEDIDO INDENIZATÓRIO. Sentença de procedência. 1. Golpe da Central de Atendimento. 2. **Transações realizadas que não se adequam ao perfil da consumidora.** (...) R. sentença mantida. Recurso desprovido” (TJSP; Apelação Cível 1001967-65.2023.8.26.0161; Relator (a): Roberto Mac Cracken; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro de Diadema - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/04/2024; Data de Registro: 30/04/2024)*

Sem embargo do dedicado trabalho exercido pelo digno patrono das apelantes, bem analisados os documentos que instruíram o pedido, necessário concluir que a r. sentença recorrida conferiu justa e adequada solução ao litígio, com a análise objetiva e assertiva dos fatos e do direito, motivo pelo qual deve ser mantida pelos próprios fundamentos, nos termos do artigo 252 do Regimento Interno deste Egrégio Tribunal de Justiça:

“Nos recursos em geral, o relator poderá limitar-se a

ratificar os fundamentos da decisão recorrida, quando, suficientemente motivada, houver de mantê-la”.

O Colendo Superior Tribunal de Justiça tem adotado este entendimento quando predominantemente reconhece *"a viabilidade de o órgão julgador adotar ou ratificar o juízo de valor firmado na sentença, inclusive transcrevendo-a no acórdão, sem que tal medida encerre omissão ou ausência de fundamentação no decisum"* (REsp nº 662.272-RS, 2ª Turma, Rel. Min. João Otávio de Noronha, j. de 4.9.2007; REsp nº 641.963-ES, 2ª Turma, Rel. Min. Castro Meira, j. de 21.11.2005; REsp nº 592.092-AL, 2ª Turma, Rel. Min. Eliana Calmon, j. 17.12.2004 e REsp nº 265.534- DF, 4ª Turma, Rel. Min. Fernando Gonçalves, j. de 1.12.2003).

Como destacado com acerto na r. sentença (fls. 660/669):

“ No caso concreto, não se olvide que a parte autora noticiou o ingresso de sua conta bancária, através do caixa eletrônico da parte requerida, bem como que seguindo as instruções de falso preposto. No mais, cediço que as operações bancárias vinculadas à senha pessoal são, em tese, válidas.

Lado outro, de rigor a observância das peculiaridades do caso concreto, em especial, o fato de que a parte autora foi contatada pelo falso preposto, por meio de linha telefônica idêntica àquela da central de atendimento da parte requerida, o que não foi objeto de insurgência específica da defesa, e corrobora a tese verossímil da inicial.

Ademais, a alegação da inicial de que o falso preposto tinha ciência prévia dos dados bancários da parte autora, corrobora a tese acerca da fragilidade do sistema interno do banco, em especial com os dados protegidos pelo sigilo bancário.

O pagamento dos boletos de R\$ 8.000,00 de R\$ 12.000,00, ambos no dia 09/09/2021, estão demonstrados nos documentos de fls. 32/33. No mais, o desconto no cartão de crédito, também na data 09/09/2021, no valor de R\$ 4.000,00, está comprovado no documento não impugnado de fls. 22/23, inclusive acerca da informação de que, após o estorno, houve nova cobrança, em 14/09/2021. Nesse passo, comprovados os descontos no valor de R\$ 24.000,00

descritos na inicial, não havendo que se cogitar na divergência de narrativa do boletim de ocorrências.

Não se perca de vista a contratação fraudulenta de empréstimo no dia 13/09/2021 (ver fls. 24), conforme noticiado pela parte autora a fls. 4, primeiro parágrafo. Ademais, tal comprovante consta a fls. 36, juntado à inicial.

Ocorre que, após os atos envolvendo o golpe noticiado, a parte autora, no dia 07/10/2021 dirigiu-se ao banco requerido e contratou o empréstimo nº 977055640, no valor de R\$ 19.410,00, com a finalidade de reduzir as taxas do mencionado empréstimo fraudulento (ver fls. 4, item 3.22), conforme sugerido pelo gerente da conta, proposto da parte requerida, fato não impugnado.

Veja-se que o último empréstimo acima descrito, nº 977055640, é aquele cuja inexigibilidade ora se pretende (ver fls. 14, alínea "g").

Diante das especificidades do caso, mantém-se verossímil a narrativa da inicial acerca da natureza do novo empréstimo, em especial com o fito de mera "minoração das taxas" do pretérito empréstimo fraudulento de fls. 36, o que está corroborado no extrato bancário não impugnado de fls. 26, data de 07/10/2021, no qual consta a informação de "Pgto CDC Emp Eletrônico". Assim, mostra-se devida a pretensão formulada, inclusive quanto à inexigibilidade dos valores do empréstimo nº 977055640, além do que, nesse ponto específico, não houve insurgência da defesa.

No mais, as operações bancárias em testilha destoam do perfil do consumidor, tudo a corroborar a tese de que houve falha na prestação de serviços.

Ora, cediço que o vazamento de dados pessoais da conta bancária da parte autora, somada à facilitação de acesso, a terceiros fraudadores, da mesma linha telefônica utilizada pela central de atendimentos, afastam a tese de culpa exclusiva da consumidora. Ademais, a parte requerida é instituição financeira, a qual é responsável pela segurança e lisura das operações que disponibiliza, em razão do risco da atividade.

De rigor, assim, a procedência do pedido de declaração de nulidade e inexigibilidade, em relação à parte autora, das operações bancárias na inicial, bem como a condenação da parte requerida, a título de danos materiais, ao pagamento dos valores das transações não reconhecidas pela parte autora e cuja lisura não foi comprovada pela parte requerida. Apenas para argumentar, a restituição em tela dar-se-á de forma simples, pois ausente comprovação de má-fé da parte requerida”.

Desse modo, ficou demonstrado que as operações causaram danos materiais na conta da demandante, por serem fruto de fraude.

como determinado em sentença, O empréstimo fraudulento n. 977055640, de R\$ 19.140,00 deve ser declarado inexigível; bem como deve haver o ressarcimento de R\$ 24.000,00 pelos danos materiais efetivados na conta bancária, sobre os quais incidirá correção monetária a incidir desde a data dos débitos; e juros de mora a contar da citação, por se tratar de responsabilidade contratual.

Quanto aos danos morais, estão devidamente configurados, tendo em vista as irregulares transferências bancárias e a negativa de restituição dos valores, mesmo após a notícia da fraude e o registro do boletim de ocorrência. Assim, configurada violação a seus direitos da personalidade.

Nesse contexto, observando os critérios da proporcionalidade e razoabilidade na referida indenização, entendo que a reparação do dano moral deve ser mantida conforme fixado em sentença, na quantia de R\$ 3.000,00, até porque não representa enriquecimento sem causa.

A correção monetária da condenação por danos morais deve incidir desde o arbitramento (Súmula 362 do STJ) e juros de mora a contar da citação por se tratar de responsabilidade contratual.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Diante da entrada em vigor da Lei 14.905/24, a correção monetária será calculada pela variação do IPCA (amplo) e os juros moratórios pela Taxa Selic descontada a variação do IPCA, desconsiderando-se eventuais juros negativos

A ré apelante deverá arcar integralmente com as verbas de sucumbência, nos termos da Súmula 326 do STJ: *"Na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca"*

Dessarte, fica mantida a sentença.

Ficam improvidos os recursos da autora e do réu.

Fica majorada a verba honorária em favor da autora para R\$ 4.000,00.

Considera-se prequestionada toda matéria infraconstitucional e constitucional declarada, observando o sólido entendimento do E. Superior Tribunal de Justiça de que *"é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida."* (EDcl no RMS nº 18.205/SP, Relator Ministro Felix Fischer, j. 18.04.2006).

Ante o exposto, **FICA NEGADO PROVIMENTO A AMBOS OS RECURSOS** da ré, nos termos da fundamentação lançada.

GILBERTO FRANCESCHINI

RELATOR