



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000305053

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1093245-05.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelado MARIA CECILIA OLIVEIRA DE BARROS.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 23ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores RÉGIS RODRIGUES BONVICINO (Presidente) E LÍGIA ARAÚJO BISOGNI.

São Paulo, 28 de março de 2025.

JOSÉ MARCOS MARRONE

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº: 45011 - Digital
APEL.Nº: 1093245-05.2024.8.26.0100
COMARCA: São Paulo (38ª Vara Cível Central)
APTE. : “Banco Bradesco S.A.” (réu)
APDA. : Maria Cecília Oliveira de Barros (autora)

Responsabilidade civil - Prestação de serviços bancários - Pretensão da autora à responsabilização do banco réu pela fraude da qual foi vítima – “Golpe da falsa central de atendimento” - Inviabilidade - Inexistência de nexo causal entre a conduta do banco réu e a iniciativa da fraude da qual a autora foi vítima – Todavia, falha na prestação de serviços do banco réu, caracterizada pela não detecção e bloqueio das transações, em padrão destoante do perfil do correntista - Circunstância que impede a caracterização do fortuito externo ou de culpa exclusiva de terceiro ou da vítima – Legítima a pretensão da autora à declaração de inexigibilidade das transações impugnadas - Necessidade de restituição do valor de que a autora foi despossada com a fraude.

Responsabilidade civil - Dano moral – Ainda que admitida a natureza fraudulenta das operações realizadas em desfavor da autora, tal fato, por si só, não configura dano moral puro - Inicial e razões recursais que não revelaram desdobramento que representasse abalo ao crédito, à imagem ou à honra da autora - Danos morais não reconhecidos – Rejeição do pedido indenizatório a esse título – Sentença reformada nesse ponto - Decretada a procedência parcial da ação - Apelo do banco réu provido em parte.

1. Trata-se de apelação interposta, tempestivamente, da sentença que julgou parcialmente procedente ação declaratória de inexistência de débito c.c. indenizatória por dano moral.

Sustenta o apelante, réu na mencionada ação, em síntese, que: a autora confessou que acessou sua conta por meio do aplicativo, fornecendo senha e chave de segurança a terceiros estelionatários de forma voluntária; as operações contestadas não destoaram do padrão de consumo e foram realizadas ao longo de vinte dias; não poderia ter impedido as transações; apesar de ocorrerem transações desconhecidas durante vinte dias, a autora deixou de alterar sua senha; a autora não comprovou que requereu troca de senha, desativação de token ou bloqueio de operações com aparelho celular ou cartão; é indevida a restituição e valores; há de ser considerada, no mínimo, a existência de culpa concorrente, com limitação da

responsabilidade desta instituição financeira em 10%; os danos morais são indevidos e devem ser afastados; impõe-se a improcedência da ação (fls. 228/239).

O recurso foi preparado (fl. 240), havendo sido respondido pela parte contrária (fls. 255/273).

É o relatório.

2. O reclamo manifestado pelo banco réu merece prosperar em parte.

Explicando:

2.1. Relatou a autora, na inicial da ação, que: é correntista do banco réu; recebeu, em 23.2.2024, uma mensagem via SMS em seu celular solicitando que, caso não tivesse realizada uma compra na loja “Fastshop”, no valor de R\$ 5.480,75, entrasse em contato o número da central de atendimento informada na mensagem; não reconhecendo a compra, ligou para o número informado e seguiu as orientações que lhe foram passadas por suposto preposto do banco réu (fl. 3).

Acrescentou a autora que, no dia seguinte, 24.2.2024, percebeu que havia caído em um golpe após seu cartão ter sido recusado no supermercado, havendo constatado que o limite de sua conta havia sido excedido, diante de inúmeras transações não reconhecidas, tais como pix no valor de R\$ 7.900,00, empréstimo de R\$ 2.000,00, além de compras indevidas no cartão de crédito no valor total de R\$ 17.283,78 (fls. 4, 11/12).

Informou a autora que entrou imediatamente em contato com a central de atendimento do banco réu para informar sobre o ocorrido, tendo realizado a contestação das transações e solicitado o cancelamento e substituição de seu cartão de crédito (fls. 4/5). Inobstante, mesmo com novo cartão em mãos, os gastos fraudulentos continuaram sendo realizados (fl. 7).

Não obtendo êxito em resolver a questão pela via administrativa (fl. 5), a autora ajuizou a presente ação, objetivando: a suspensão da cobrança em sede de tutela de urgência; a declaração de inexigibilidade do débito; a condenação do réu no pagamento de danos morais no valor de R\$ 10.000,00 (fl. 25/27).

2.2. A fraude noticiada pela autora (fls. 3, 32/33), admitida na contestação (fl. 105), conhecida como “golpe da falsa central de atendimento”, não pode ser atribuída ao banco réu.

Por meio desse golpe, o fraudador se identifica como funcionário do banco em contato telefônico com a vítima, que imagina estar de fato falando com o atendimento do banco e acaba efetuando operações financeiras induzidas pelo fraudador.

Logo, a instituição financeira não poderia evitar a fraude, assim como não poderia atuar para que o autor notasse os sinais que evidenciavam o engodo.

Não existe nexo causal, pois, entre a conduta do banco réu e a iniciativa da fraude da qual a autora foi vítima.

2.3. Todavia, a responsabilidade do banco réu exsurge de causa diversa.

Ainda que não se possa cogitar de responsabilização do banco réu pela fraude em si, isso não é suficiente para ensejar a improcedência da ação, porque há fato posterior que evidencia o defeito na prestação de seus serviços.

Consoante disposto na sentença impugnada:

“Por meio das provas juntadas aos autos (fls. 32/79), verifica-se haver verossimilhança nas alegações da autora, uma vez que o modo em que as transações se deram, com altos valores transacionados de forma sequencial, tanto por meio de transferências bancárias via pix (no total de R\$ 7.900,00), como pela contratação de empréstimo (R\$ 2.000,00) e compras por cartão de crédito (no total de R\$ 17.283,78, que perduraram muito tempo), denotam, com clareza, a prática de fraude, no qual o fraudador visava se apropriar de todos os valores que a autora tinha disponíveis.

Não é normal, e é facilmente identificável por sistema informatizado, situação em que uma pessoa física, subitamente, passa a transferir a terceiros todas as suas posses, por variadas formas, utilizando todos os seus limites. No mais, as transações são totalmente fora do perfil de consumo da autora e o réu nada produziu em sentido contrário, prova que seria de fácil produção, já que ele detém todas as informações financeiras da autora.

A autora por sua vez demonstrou (fls. 34/53) os gastos usuais em seu cartão de crédito, referente aos meses anteriores à fraude - faturas com vencimento em 28.11.2023, 28.12.2023, 28.1.2024 e 28.2.2024, foram de R\$ 5.583,57, R\$ 6.930,69, R\$ 7.231,38 e R\$ 7.924,99 - e após a fraude ocorrida no dia 23.2.24, os valores do cartão de crédito foram para R\$ 21.275,93, R\$ 20.158,88.

Incontroverso (pois não negado pelo réu) que a comunicação ao banco ocorreu no dia seguinte aos fatos, mesmo dia da lavratura de boletim de ocorrência (fls. 32/33). Ainda assim, o cartão não foi cancelado e as novas compras continuaram a ser feitas.

Diante do exposto e com respaldo na Súmula nº 479 do STJ, o réu deve responder pelos prejuízos causados à autora, restando a ele direito de regresso contra o efetivo causador do dano.

O dano material é inequívoco, devendo, assim, haver devolução dos valores transferidos por meio de “PIX”, de R\$ 7.900,00, o cancelamento dos empréstimos, de R\$ 2.000,00, e das compras efetivadas no 'crédito', de R\$ 17.283,78, com a devolução de todos os valores já eventualmente descontados da autora em razão dos empréstimos e compra no 'crédito’ (fls. 221/222).

Como o banco réu não se munuiu das precauções necessárias, havendo permitido a efetivação de transações em perfil destoante da autora e em

elevada monta, sem qualquer confirmação com a correntista acerca da respectiva legitimidade, de rigor que arque com as consequências de sua incúria, cabendo destacar-se que o risco é próprio de sua atividade econômica.

Ciente da enorme gama de fraudes que, cada vez mais, assolam a segurança dos serviços bancários, o banco réu deveria dispor de meios eficazes ao bloqueio preventivo de transações destoantes do perfil de seus clientes, o que não ocorreu.

Como já deliberado pelo Tribunal de Justiça de São Paulo:

“(...) o banco também é responsável se apresentou defeito em seu serviço, (...), deixando de efetuar o bloqueio preventivo das operações suspeitas, de forma a permitir a realização de compras fora do perfil do consumidor” (Ap nº 1007136-08.2017.8.26.011, de São Paulo, 21ª Câmara de Direito Privado, v.u., Rel. Des. ITAMAR GAINO, j. em 9.4.2018)

Não tendo o banco réu empregado a diligência necessária ao controle preventivo do perfil de transações realizado, ele contribuiu para o sucesso da fraude.

Ademais, o banco réu não refutou a assertiva da autora de que, mesmo após ter havido comunicação da fraude a central de atendimento, conforme protocolo juntado nos autos (fl. 4), os gastos fraudulentos continuaram (fls. 6/7).

Inviável, nesse contexto, reconhecer-se fortuito externo ou culpa exclusiva da vítima, como pretendeu a instituição financeira ré.

Ainda que a fraude se tivesse iniciado por ação de terceiro e que tivesse a autora com ela contribuído ao não se atentar às recomendações de segurança divulgadas a esse respeito, não haveria sucesso dos fraudadores caso o banco réu tivesse cumprido o dever contratual de prevenção de fraudes, que também lhe assiste.

Com isso, legitima-se a pretensão da autora à declaração de inexigibilidade dos débitos impugnados, devendo subsistir a condenação do banco réu na restituição dos valores a que a autora foi desapossada com a fraude (fl. 223).

2.4. Tem razão o banco réu, entretanto, no que tange a necessidade de afastamento do pleito de indenização por danos morais (fl. 223).

Mesmo que admitida a natureza fraudulenta das operações efetuadas em desfavor da autora, não se pode aceitar que resultou disso transtorno que ultrapasse o mero aborrecimento cotidiano, a que todos estão expostos na vida em sociedade.

A transferência imerecida de valores de titularidade da autora não configura, por si só, dano moral puro.

Como deliberado pelo Colendo Superior Tribunal de Justiça, para ficar caracterizado o dano moral, deve ser “demonstrada a ocorrência de violação significativa a algum direito da personalidade do correntista” (REsp nº 1.573.859- SP, registro nº 2015/0296154-5, 3ª Turma, v.u., Rel. Min. MARCO AURÉLIO BELLIZZE, j. em 7.11.2017, DJe de 13.11.2017), o que não se verificou

no caso em tela.

Do contexto fático narrado, não se vislumbra desdobramento capaz de gerar ofensa à esfera extrapatrimonial do autor.

Ademais, deve ser sopesado que a conduta da autora também contribuiu para a consumação do ato lesivo da qual ela foi vítima (vide item 2.2).

3. Nessas condições, dou provimento em parte à apelação do banco réu, reformando parcialmente a sentença impugnada (fls. 219/224), para excluir a sua condenação no pagamento de indenização por danos morais (vide item 2.4), decretando-se a procedência parcial da ação.

Verificada a sucumbência recíproca, tipificada no art. 86, “caput”, do atual CPC, as partes devem ratear custas e despesas processuais, na proporção de 50% para cada uma.

Quanto aos honorários advocatícios, conforme previsto no § 2º do art. 85 do atual CPC, ficam assim estabelecidos:

- a) em relação à advogada da autora, em 10% sobre o valor da condenação atualizado;
- b) em relação à advogada do banco réu, em 10% sobre o valor da indenização por danos morais requerido na exordial e não acolhido, R\$ 10.000,00 (fl. 26), corrigido pelos índices da tabela prática editada pelo Tribunal de Justiça de São Paulo desde o ajuizamento da ação.

JOSÉ MARCOS MARRONE
Relator