



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000313901

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003935-53.2023.8.26.0704, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelado VERA LUCIA LIMA MACHADO (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 22ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso, com determinação. V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CAMPOS MELLO (Presidente), MATHEUS FONTES E ROBERTO MAC CRACKEN.

São Paulo, 31 de março de 2025.

CAMPOS MELLO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Ap. 1003935-53.2023.8.26.0704 São Paulo 3ª VC/F.R. Butantã VOTO 84981

Apte.: Banco Bradesco S/A.

Apda.: Vera Lucia Lima Machado (justiça gratuita).

APELAÇÃO. DEMANDA DE INDENIZAÇÃO DE DANOS MATERIAIS E MORAIS, DECORRENTES DE GOLPE SOFRIDO PELA AUTORA. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA PARCIAL. DECISÃO PARCIALMENTE MODIFICADA. 1. AUTORA QUE, VOLUNTARIAMENTE, PERMITIU O ACESSO REMOTO DO FRAUDADOR AO SEU APARELHO CELULAR, NO QUAL ESTAVA INSTALADO O APLICATIVO DO BANCO. CULPA CONCORRENTE CONFIGURADA. HIPÓTESE EM QUE DEVE ELA SUPORTAR A METADE DOS PREJUÍZOS MATERIAIS SOFRIDOS. 2. FALHA NO SISTEMA DE SEGURANÇA DO RÉU TAMBÉM CONFIGURADA. SOPESAMENTO DAS CIRCUNSTÂNCIAS QUE IMPÕE O DECRETO DE INEXIGIBILIDADE DE 50% DO TOTAL DAS TRANSAÇÕES IMPUGNADAS. 3. DEVOLUÇÃO SINGELA DOS VALORES JÁ QUITADOS PELA AUTORA CORRETAMENTE DETERMINADA. 4. ATUALIZAÇÃO MONETÁRIA. INCIDÊNCIA DESDE AS DATAS DOS RESPECTIVOS PAGAMENTOS. 5. FIXAÇÃO DE MULTA PARA A HIPÓTESE DE DESCUMPRIMENTO DA ORDEM JUDICIAL. POSSIBILIDADE. 6. MULTA ARBITRADA EM MONTANTE RAZOÁVEL E QUE NÃO COMPORTA ALTERAÇÃO. 7. NECESSÁRIA REDISTRIBUIÇÃO DOS ENCARGOS DE SUCUMBÊNCIA. INTELIGÊNCIA DA NORMA PREVISTA NO PARÁGRAFO ÚNICO DO ART. 86 DO C.P.C. DEMANDA JULGADA PROCEDENTE EM PARTE, MAS EM MENOR EXTENSÃO. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO, COM DETERMINAÇÃO.

É apelação contra a sentença a fls. 309/315, que julgou parcialmente procedente demanda de indenização de danos materiais e morais decorrentes de fraude bancária, para “...condenar o réu a cancelar os empréstimos realizados em 09.03.2023 (R\$ 9.106,14 e 5.260,00) e restituir à autora eventuais valores descontados em virtude das transações realizadas na ocasião, atualizados desde o desembolso e acrescidos de juros legais de 1% ao mês desde a citação...” (cf. dispositivo a fls. 315), além dos encargos de sucumbência, na forma discriminada no dispositivo da decisão.

Em seu recurso, alega o banco réu que a decisão comporta reforma, pois houve culpa exclusiva da autora. Entende, assim, ter havido causa excludente de responsabilidade e insiste que não houve falha nos serviços por ele prestados, já que não demonstrada a irregularidade da contratação impugnada, a qual, segundo alega, foi realizada por meio do uso de senha pessoal da autora. Assevera ainda que não é caso de devolução de valores. Bate-se, subsidiariamente, pelo reconhecimento da culpa

concorrente da autora e do direito à compensação dos valores disponibilizados em favor desta. Postula ainda a alteração do termo inicial da correção monetária, para que tal encargo incida a partir da citação, bem como a exclusão da multa cominatória imposta ou a redução do valor arbitrado a esse título. Pede a reforma da sentença.

Apresentadas contrarrazões, com preliminar de não conhecimento do apelo, por violação ao princípio da dialeticidade recursal, subiram os autos.

É o relatório.

Assente-se, de início, que o recurso é cognoscível, pois em conformidade com o disposto no art. 1.010 do C.P.C. E ele merece parcial provimento, consoante adiante explicitado.

Na inicial, a autora alega ter sido vítima de fraude bancária. Mais precisamente, ela narrou que, no “...*dia 09/03/2023, (...) recebeu uma mensagem por celular (SMS) onde constava aprovação de uma compra no valor de R\$ 2.500,00 (dois mil e quinhentos reais) e no caso de dúvida ou cancelamento o corpo da mensagem já deixava um número para contato supostamente do canal de Atendimento do Banco, inclusive com inicial de (0800), de forma detalhada 08008585082, como não reconhecia a compra, prontamente ligou ao número indicado...*” (cf. fls. 2). Em seguida, narrou que a “...*atendente, se passando por funcionária do banco, orientou a Autora a baixar o aplicativo “Team Viewer Quick Support”, com a utilização sem aplicativo, mesmo SEM A SENHA OU DADOS BANCÁRIOS da Autora o golpista conseguiu acessar todo o sistema do banco, cadastrando inclusive chave PIX...*” (cf. fls. 3). Posteriormente, “...*ao verificar seu extrato bancário por meio do aplicativo do Banco, a Autora constatou que foram realizadas diversas operações bancárias (...) senão vejamos: a) Empréstimo pessoal no valor de 9.106,14 (nove mil cento e seis reais e quatorze centavos), sendo o empréstimo parcelado em 72 (setenta e duas parcelas) no valor de R\$ 620,00 com taxa de juros de 5,68% com vencimento da primeira parcela em 07/06/2023; b) Empréstimo pessoal no valor de 5.260,00 (cinco mil duzentos e sessenta reais), parcelado em 24 vezes de R\$ 758,02 (setecentos e cinquenta e oito reais e dois centavos) com taxa de juros de 11,30% com vencimento da primeira parcela em 10/05/2023; c) Duas transferências via PIX, no valor de R\$ 3.881,91 (três mil oitocentos e oitenta e um reais e noventa e um centavos) (...) e R\$ 5.260,00 (cinco mil duzentos e*

sessenta reais) constando como beneficiário CRISTIAN SIQUEIRA; totalizando o valor de transferência via PIX no valor de R\$ 9.141,91 (nove mil cento e quarenta e um reais e noventa e um centavos)...” (cf. fls. 3), sendo esses, portanto, os prejuízos materiais que pretende ver indenizados na presente demanda.

O banco réu, por sua vez, alegou, em sua peça de defesa, que as operações impugnadas pela autora foram realizadas mediante senha e token de segurança e que os montantes emprestados foram creditados na conta da ora apelada. Argumentou ainda que os fatos narrados na exordial decorreram de culpa exclusiva da autora, “...por ausência do mínimo de cautela ao ligar para número estranho ao Banco...” (cf. fls. 159). Postulou ainda, de forma subsidiária, o reconhecimento da culpa concorrente da autora.

Pois bem; nesse contexto, o que interessa ao deslinde da presente controvérsia é saber se a autora contribuiu ou não para a eclosão do evento lesivo. E a resposta a tal indagação é, ao contrário do que restou assentado na r. sentença recorrida, positiva, como se verá a seguir.

No caso em tela, a análise dos autos permite concluir, de forma segura, que a autora contribuiu para a produção dos danos. Isso porque, conforme bem apontado pelo banco réu, a própria autora confessou, tanto perante à autoridade policial (cf. boletim de ocorrência a fls. 29/30), quanto na exordial (cf. fls. 3), ter instalado aplicativo em seu celular, o qual permitiu, ao fraudador, acessar, de forma remota, o aludido aparelho.

Por aí se vê que foi a autora quem, voluntariamente, possibilitou, ao golpista, o acesso a seu aparelho celular, conforme se depreende, repita-se, da versão por aquela própria narrada à autoridade policial (cf. boletim de ocorrência a fls. 29/30), constatação que retira, aliás, toda a credibilidade da versão apresentada na exordial. Daí resulta a conclusão no sentido de que a ora apelada contribuiu, de forma decisiva, para o “golpe”, pois que seu agir, naquele instante, possibilitou que terceiro tivesse acesso ao seu aplicativo bancário, por meio do qual pôde perpetrar a fraude.

Em tais circunstâncias, a conclusão a que se chega é que se tratou de golpe em duas etapas: primeiro, o estelionatário induziu a autora a instalar aplicativo que lhe permitiu acessar, remotamente, o seu aparelho celular; depois, o golpista acessou o aplicativo do banco da autora e logrou executar

o golpe narrado na exordial. Daí resulta a conclusão de que a ora apelada contribuiu de forma decisiva para a concretização do “golpe”, pois que seu agir, naquele instante, possibilitou que terceiro tivesse acesso ao seu aparelho celular, sem o qual, vale lembrar, as transações bancárias posteriores não teriam se concretizado.

Assim, já decidiu esta Corte em casos análogos (cf. Ap. 1003419-89.2020, de São Paulo, j. em 24.2.2021 e Ap. 1008566-30.2020, de Carapicuíba, j. em 20.4.2021 ambos da 17ª Câmara de Direito Privado e relatados pelo Des. Irineu Fava). É o entendimento que também prevalece no Superior Tribunal de Justiça (Rec. Esp. 601.805/SP, 4ª T., Rel. Min. Jorge Scartezzini, DJU 14.11.05, Rec. Esp. 602.680/BA, 4ª T., Rel. Min. Fernando Gonçalves, DJU 16.11.04, Rec. Esp. 417.835/AL, 4ª T., Rel. Min. Aldir Passarinho Júnior, DJU 19.8.02). Nesse sentido, aliás, também já se decidiu no extinto Primeiro Tribunal de Alçada Civil (Ap. 769.960-9, de Limeira, 3ª Câmara, Rel. Juiz Soares de Mello, *in* RT 764/243), havendo precedente no mesmo sentido (RT 756/342). Em idêntico sentido, já se decidiu nesta Câmara em casos análogos: Ap. 1002377-71.2015.8.26.0269, Rel. Juiz Hélio Nogueira, j. em 15.9.2016 e Ap. 1003400-16.2015.8.26.0281, Rel. Des. Roberto Mac Cracken, j. em 28.4.2016. E ainda: Ap. 4011069-94.2013.8.26.0554, 38ª Câmara de Direito Privado, Rel. Des. Fernando Sastre Redondo, j. em 5.11.2014; Ap. 1017789-58.2015.8.26.0005, 23ª Câmara de Direito Privado, Rel. Des. Sérgio Shimura, j. em 10.8.2016 e Ap. 1028760-51.2020.8.26.0224, 17ª Câmara de Direito Privado, Rel. Des. Afonso Bráz, j. 11. 11. 2021.

Cabe, por oportuno, ressaltar que é sabido e dispensa maiores digressões que cabe ao correntista a responsabilidade pela guarda e uso do cartão, que é de utilização facultativa, bem como da respectiva senha. A mesma conclusão deve ser aplicada, por razões óbvias, ao aparelho celular em que instalado o aplicativo do banco. Nem se afirme que não há avisos e alertas sobre os cuidados necessários no uso de tais dispositivos. Há, isso é notório. E é por causa disso que deve ser reconhecida a culpa da correntista em relação ao débito que se materializou com a utilização do aludido aparelho celular. O fato culposos da lesada contribuiu para a produção do dano, de modo que deve incidir na espécie o art. 945 do Código Civil.

Resta, assim, manifesta a negligência da autora, de modo que não se pode imputar integral responsabilidade à instituição financeira ré, pois não se pode ser exigida atuação que

impeça esse tipo de coisa. A instituição financeira não tem como controlar as atitudes de seus clientes nas respectivas residências. Aí, o que há no momento em que a correntista instala, de forma voluntária, aplicativo que permite o acesso remoto, por terceiro, ao aparelho celular no qual instalado o aplicativo bancário, tal como confessado perante à autoridade policial, é algo que não permite a fixação de nenhum nexo de causalidade entre o agir do réu e o resultado danoso. Ainda que haja na espécie a aplicação da teoria do risco da atividade profissional do réu, isso não pode prescindir da ocorrência de nexo de causalidade específico. No âmbito de incidência do Código de Defesa do Consumidor, afirma a boa doutrina que *“a responsabilidade do fornecedor não se configura apenas e tão-somente em virtude do nexo de causalidade entre um dano experimentado pelo consumidor e o fornecimento do produto ou serviço. Não se cuida, portanto, de risco integral que se reconheça subjacente à atividade de fornecimento de massa. Antes, tem-se hipótese de risco mitigado, em que a causalidade se qualifica por elemento específico que integra o nexo de imputação, qual seja o defeito que se exige seja identificado no produto ou no serviço (arts. 12, 14, 18 e 20 do CDC)”* (Cláudio Luiz Bueno de Godoy, “Responsabilidade Civil pelo Risco da Atividade”, Ed. Saraiva, 2009, p. 74, o sublinhado não consta do original).

Convém, no mais, anotar que é verdade que incide na espécie o regime da Lei 8.078/90, pois que se trata de avença celebrada entre a instituição financeira e pessoa física (Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça). Todavia, isso não implica a procedência integral do pedido. Isso porque o próprio sistema prevê as hipóteses de excludentes de responsabilidade. O § 3º, II, do art. 14 da Lei 8.078/90 contempla as hipóteses de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros como motivos de exoneração da responsabilidade. Além disso, é certo que no regime implantado pela Lei 8.078/90 não há previsão legal expressa para o emprego da concorrência de culpas. Mas a jurisprudência e a boa doutrina têm adotado tal sistemática (cf., STJ – Rec. Esp. 287.489/SP, 4ª T., Rel. Min. Ruy Rosado de Aguiar, DJU 17.4.01, Rec. Esp. 327.420/DF, 4ª T., 23.10.01; Paulo de Tarso Vieira Sanseverino, “Responsabilidade Civil no Código de Defesa do Consumidor e Defesa do Fornecedor”, Ed. Saraiva, p. 275). É exatamente o caso dos autos, visto que na espécie a eclosão do evento danoso decorreu, como visto acima, de culpa concorrente da autora, que não agiu com a diligência mínima que se espera de alguém com capacidade jurídica plena. Seria impossível, para dizer o mínimo, que a instituição financeira

controlasse de forma permanente todas as atitudes dos seus correntistas. Ao contrário, diante da incúria manifesta da autora, ela deve suportar a metade dos prejuízos materiais sofridos.

O restante, porém, deve mesmo ficar a cargo do banco réu, visto que as transações efetuadas pelos fraudadores destoaram flagrantemente do perfil do correntista, conforme bem assentado na r. decisão recorrida (cf. fundamentação a fls. 311/312). Essa circunstância revela desídia da instituição financeira ré e a falta de medidas adequadas de fiscalização, que são necessárias justamente por se multiplicarem as fraudes. O banco apelante deveria ter implementado medidas de segurança, isso é notório e independe de prova. Mas no caso em tela elas não foram utilizadas. Aqui, repita-se, a autora agiu com negligência culposa. Em contrapartida, o sistema de segurança do réu falhou muito, ao não detectar transações incongruentes com o perfil da consumidora em tão curto lapso temporal (cf. fls. 31) e ao não coibir prontamente tal prática.

Nesse contexto, a autora deverá suportar a **metade** do prejuízo material reconhecido na r. sentença (cf. dispositivo a fls. 315). A outra metade deverá ficar, porém, a cargo da instituição financeira ré.

Em consequência, reconhecida a inexistência dos contratos, é de rigor determinar que, no tocante aos empréstimos impugnados, a autora suporte o montante correspondente à **metade** dos valores mutuados – R\$ 9.106,14 e 5.260,00 –, os quais foram devidamente depositados em sua conta corrente (cf. fls. 31), sem considerar, todavia, os juros remuneratórios e demais encargos previstos em tais avenças, uma vez que, em relação a tais contratos, não restou demonstrada, repita-se a existência de válida manifestação de vontade da contratante. A outra metade do prejuízo, porém, quem deverá suportar é a instituição financeira ré.

O montante a ser devolvido pela autora será atualizado monetariamente pela Tabela Prática desta Corte desde a data do respectivo crédito em conta de sua titularidade e com incidência de juros de mora de 1% ao mês desde a data do ajuizamento da presente demanda, data em que ela tinha inequívoca ciência do indevido crédito de valor em seu patrimônio e, assim, observada a boa-fé, estava obrigada à restituição.

Por sua vez, os valores correspondentes às parcelas de tais contratos que já foram quitados pela autora,

deverão ser devolvidos, de forma singela, atualizados monetariamente pela Tabela Prática desta Corte desde as datas dos respectivos pagamentos e acrescidos de juros de mora legais desde a citação, por ser contratual a origem do ilícito. Cabe, a propósito, assentar que não merece acolhida a pretensão do apelante quanto à alteração do termo inicial de incidência da correção monetária, já que ela apenas visa a recomposição do valor da moeda, devendo mesmo incidir, em conformidade com o entendimento dominante no Superior Tribunal de Justiça, a partir do desembolso indevido, tal como já determinado no dispositivo da sentença. Nesse ponto, portanto, o recurso não comporta provimento.

No prosseguimento, deverá o banco apelante apresentar demonstrativo de evolução do débito, adequado ao que está aqui decidido. É o que se determina.

No tocante à imposição de multa para hipótese de descumprimento da tutela concedida para que o réu deixe de efetuar “...qualquer cobrança envolvendo os valores de R\$ 9.106,14 (nº 6782040) e R\$ 5.260,00 (nº 8756934), realizados na conta corrente da requerente...” (cf. decisão a fls. 49/51), o apelo também não merece acolhida. Aqui, é descabida a insurgência contra a estipulação de multa para a hipótese de descumprimento da obrigação imposta ao réu.

Vale lembrar que, deferida a antecipação de tutela, nada impede o arbitramento de multa para hipótese de descumprimento da ordem, visto que hoje em dia o que prevalece é a fungibilidade das tutelas de urgência (cf. a propósito, José Roberto dos Santos Bedaque, “Tutela Cautelar e Tutela Antecipada: Tutelas Sumárias e de Urgência Tentativa de Sistematização”, Ed. Malheiros, 2ª ed., 2001, p. 319, mais especialmente a nota nº 66; Araken de Assis, “Fungibilidade das Medidas Inominadas”, *in* “Doutrina e Prática do Processo Civil Contemporâneo”, Ed. RT, 2001, p. 451 e ainda a modificação legislativa no art. 273, do C.P.C., o § 7º, introduzido pela Lei 10.444/02).

Desse modo, possível a fixação de astreintes, providência contemplada nos arts. 536, § 1º e 537, ambos do C.P.C. Relembre-se ainda que o art. 297 do C.P.C. possibilita a aplicação de multa com a finalidade de compelir o destinatário ao cumprimento da decisão. Assim, a multa somente será exigível se o réu não cumprir a determinação judicial, de modo que, cumprido o que foi determinado, não sofrerá nenhum prejuízo.

Quanto à redução do montante da multa, o réu também não tem razão, já que, diante das circunstâncias do caso concreto, o valor das astreintes não se revela desarrazoado (“...*multa de R\$ 10.000,00, pelo descumprimento...*” – cf. fls. 73), mormente diante da capacidade econômica do réu, certo ainda que se o montante se tornar desproporcional, ele poderá postular sua revisão. Nesses pontos, portanto, o recurso da instituição financeira ré também não comporta provimento.

Em resumo, dou provimento em parte ao recurso, para julgar a demanda parcialmente procedente, mas em menor extensão, já que reconhecida hipótese de culpa concorrente da autora, nos termos acima definidos.

De resto, alterada a sentença, é de rigor a redistribuição dos encargos de sucumbência. Assim, configurada agora hipótese de sucumbência mínima do banco réu, uma vez considerado o proveito econômico obtido pela autora, deve incidir, na espécie, o parágrafo único do art. 86 do C.P.C. Em consequência, a autora deverá arcar com a integralidade das custas e despesas processuais e com honorários advocatícios do patrono do réu, que fixo em 10% do proveito econômico por este último obtido, nos termos do art. 85, §2º, do C.P.C., o que, no caso em tela, corresponde à somatória entre o valor correspondente à metade dos empréstimos acima mencionados e o montante referente à pretensão relativa ao dano moral, a qual foi rechaçada na sentença ora impugnada, observado, porém, o disposto no §3º do art. 98 do C.P.C. (cf. fls. 49).

Pelo exposto e com a determinação supra, dou provimento em parte ao recurso, para as finalidades acima explicitadas.

Campos Mello
Desembargador Relator