



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000317391

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1150858-17.2023.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelada CLÁUDIA SCHERMANN POZIOMCZYK, é apelado/apelante CONFEDERAÇÃO NACIONAL DAS COOPERATIVAS CENTRAIS UNICRED S - UNICRED DO BRASIL.

ACORDAM, em 24ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Não conheceram do recurso da autora. Negaram provimento ao recurso do réu. V.U.", de conformidade com o voto do Relator(a), que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores PEDRO PAULO MAILLET PREUSS (Presidente), FERNÃO BORBA FRANCO E CLAUDIA CARNEIRO CALBUCCI RENAUX.

São Paulo, 27 de março de 2025.

PEDRO PAULO MAILLET PREUSS
RELATOR
Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação Cível nº 1150858-17.2023.8.26.0100

Apelante/Apelado: Cláudia Schermann Poziomczyk

Apelado/Apelante: Confederação Nacional das Cooperativas Centrais Unicred S - Unicred do Brasil

Comarca: São Paulo

Voto nº 6631

APELAÇÃO CÍVEL. Ação declaratória de inexigibilidade de débito c/c indenização por danos morais. Golpe da falsa central de atendimento. Sentença de procedência. Insurgência das partes. RECURSO DA AUTORA. Honorários advocatícios que devem ser fixados com base no proveito econômico. Apelação não conhecida. Autora que deixou de recolher o complemento do preparo recursal. Recurso não conhecido em razão da deserção. RECURSO DO RÉU. Preliminar de ilegitimidade passiva rejeitada. Operações realizadas por meio da instituição financeira requerida. Parte legítima para figurar no polo passivo. Mérito. Responsabilidade objetiva da instituição financeira pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias (Súmula 479/STJ e art. 14, do CDC). Transações realizadas fora do perfil de consumo da correntista. Falha na prestação de serviço do banco. Aplicação analógica dos Enunciados 13 e 14 da Seção de Direito Privado desta Corte. Sentença mantida. Recurso não provido.

Trata-se de recursos de apelação interpostos contra a r. sentença de fls. 222/225, complementada pela decisão de fls. 237 que, nos autos da ação declaratória de inexigibilidade de débito c/c indenização por danos morais, julgou procedentes os pedidos, condenando a ré a restituir a autora os valores indevidamente transacionados, além das custas processuais e honorários advocatícios

fixados em 10% sobre o valor da condenação.

Inconformada, a autora alega que os honorários advocatícios deverão ser fixados com base no proveito econômico obtido, nos termos do art. 85, §2º do CPC.

O requerido, por sua vez, alega que a prova produzida demonstra a culpa exclusiva da autora, pugnando pela extinção do feito sem julgamento do mérito em razão da ilegitimidade passiva e, subsidiariamente, a improcedência dos pedidos.

Recursos tempestivos, regularmente processados, com preparo às fls. 268/269 e 283/284 e respostas às fls. 288/316 e 317/319.

Por fim, merece registro a oposição ao julgamento virtual (fls. 327).

É o relatório.

Trata-se de ação declaratória e indenizatória por meio do qual a autora alega que não realizou as transações mencionadas na exordial, pugnando pela declaração de inexigibilidade do débito sem prejuízo da indenização moral.

Considerando a falha na prestação de serviços do requerido, o Juízo *a quo* julgou procedentes os pedidos, declarando a inexigibilidade dos débitos e condenando réu a restituir tais valores à autora.

De proêmio, verifico que a parte autora, após devidamente intimada para recolher o complemento do preparo (fls. 325), ficou-se inerte conforme certidão de fls. 329. Desse modo, deixo de conhecer o recurso de apelação de fls. 255/267 em razão da deserção.

No mais, os documentos juntados aos autos demonstram que as operações (mútuos bancários) impugnados nos autos foram realizadas por meio do banco requerido. Logo, há pertinência jurídica na inclusão da requerida no polo passivo do feito. Ademais, responsabilidade civil do banco deve ser aferida no julgamento de mérito do recurso.

Afasto, pois, a preliminar arguida.

No mérito, impõe-se a análise do caso no âmbito do

microsistema protetivo instituído pela Lei nº 8.078/90, em especial quanto à vulnerabilidade material e a hipossuficiência processual do consumidor (CDC, arts. 4º, I, c.c. 6º, VIII).

Dispõe, ainda, a Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça que “*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*”.

Não se olvide que a instituição financeira responde de forma objetiva pelos danos causados aos consumidores no âmbito da prestação de serviço, isentando o consumidor dos riscos e da falta de segurança que legitimamente se espera dos serviços bancários, consoante disposto no art. 14, §1º, do Código de Defesa do Consumidor: “*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.*” (g.n.)

Ademais, as instituições bancárias possuem **responsabilidade objetiva pelos fortuitos internos relativos a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de suas operações bancárias**, conforme enuncia a Súmula 479 do 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*”.

Em que pese o ato criminoso ter ocorrido fora das dependências da instituição financeira, é certo que as transações relacionadas na exordial destoam do perfil da correntista, o que por certo deveria levantar suspeita de fraude por parte da instituição financeira.

Tal entendimento encontra amparo nos Enunciados 13 e 14 da Seção de Direito Privado desta E. Corte de Justiça, na medida em que consideram ocorrida a falha na prestação de serviço pela instituição financeira, em casos análogos, confira-se:

Enunciado nº 13 – “*No 'golpe do motoboy', em caso de fortuito interno, a instituição financeira responde pela indenização*”

por danos materiais quando evidenciada a falha na prestação de serviços, falha 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. A instituição financeira responderá por dano moral quando provada a violação de direito de natureza subjetiva ou natureza imaterial.”

Enunciado nº 14 – “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.”

No caso em tela, observo que logo após a contratação do empréstimo pessoal no valor de R\$ 268.854,58, houve seis transações que não se relacionavam ao perfil da autora, a saber: **Pix de R\$ 59.900,00, R\$ 59.500,00, R\$ 59.700,00 e R\$ 59.990,00**, além de dois pagamentos de **R\$ 20.000,00 e R\$ 14.999,00**.

Ato contínuo, houve a contratação de um novo empréstimo pessoal, no valor de R\$ 105.000,00, seguidos de duas transferências via pix de **R\$ 59.980,00 e R\$ 30.000,00**, e dois pagamentos nos valores de **R\$ 10.000,00 e R\$ 15.000,00**.

Desse modo, era mesmo o caso de se condenar a instituição financeira à reparação do dano material sofrido pela autora, de molde a conduzir as partes ao *status quo ante* e reparar integralmente o dano decorrente da falha na prestação do serviço bancário, uma vez que as transações impugnadas destoavam visivelmente da movimentação bancária da autora (fls. 32/34 e 50/75).

Nesse sentido, precedentes deste E. Tribunal de Justiça e desta C. Câmara:

AÇÃO DECLARATÓRIA DE NULIDADE DE NEGÓCIO JURÍDICO C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS - Golpe da falsa central de atendimento – (...) Responsabilidade da ré Facta, contudo, que emerge da falha na prestação dos serviços, eis que as transações fraudulentas fugiram do perfil da consumidora, não tendo sido bloqueadas – Súmula 479 do STJ -

TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Precedente desta Câmara - Restituição dos montantes descontados a título do empréstimo à autora – (...). Recurso parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1000028-15.2024.8.26.0032; Relator (a): Lígia Araújo Bisogni; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro de Araçatuba - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/01/2025; Data de Registro: 31/01/2025) g.n.

*Apelação. Ação de indenização por danos materiais e morais. Golpe da falsa central de atendimento. Sentença de improcedência. Apelo da autora afirmando a falha na prestação do serviço e o dever de indenizar. Inconformismo parcialmente justificado (...). Mérito. Relação de consumo. Responsabilidade objetiva da parte ré por danos causados ao consumidor em razão de fraude praticada por terceiros (Súmula 479 do C. STJ). Precedente do C. STJ em julgamento representativo de controvérsia (REsp 1199782/PR). Demanda proposta em face de Nu Pagamentos S.A. e PagueSeguro Internet Instituição de Pagamento S.A. (...). **Realização de empréstimo e de pagamento de boletos em valores altos e em curto lapso temporal. Transações realizadas destoam do perfil de consumo da parte autora. Registro de boletim de ocorrência. Falha na prestação do serviço por parte do banco réu Nu Pagamentos S.A, uma vez que o seu sistema de segurança não se mostrou capaz reconhecer a fraude praticada por terceiros, sobretudo diante da realização de transações seguidas em valores altos (...).** (TJSP; Apelação Cível 1027720-03.2023.8.26.0071; Relator (a): Claudia Carneiro Calbucci Renaux; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro de Bauru - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 21/01/2025; Data de Registro: 21/01/2025) g.n.*

Desse modo, de rigor a manutenção da r. sentença.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Ante o exposto, **não conheço o recurso de apelação interposto pela autora e nego provimento ao apelo do réu**, majorando os honorários advocatícios em favor da parte autora para 11% do valor da condenação (art. 85, §11, CPC).

PEDRO PAULO MAILLET PREUSS

Relator