



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

Registro: 2025.0000317357

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1008801-34.2024.8.26.0037, da Comarca de Araraquara, em que é apelante JOSÉ MILANI FILHO (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados BANCO BRADESCO S/A e PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 12ª 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 JACOB VALENTE (Presidente) E ALEXANDRE DAVID Malfatti.

São Paulo, 31 de março de 2025.

MARCO PELEGRINI
Relator
Assinatura Eletrônica

VOTO Nº 11772

APELAÇÃO Nº 1008801-34.2024.8.26.0037 — Araraquara

APELANTE: José Milani Filho

APELADOS: Banco Bradesco S/A e Pagseguro Internet Instituição de Pagamento S/A

JUIZ: Luiz Claudio Sartorelli

APELAÇÃO – Alegação de ausência de dialeticidade recursal – Razões recursais que se voltam contra os termos da respeitável sentença. PRELIMINAR SUSCITADA EM CONTRARRAZÕES REJEITADA.

APELAÇÃO – Corré Pagseguro Internet Instituição de Pagamento S/A que não possui relação com a apontada falha de serviço bancário, não podendo ser responsabilizada apenas porque as contas dos fraudadores estavam vinculadas a ela. ILEGITIMIDADE PASSIVA RECONHECIDA.

APELAÇÃO – Ação de conhecimento com pedidos de indenização por danos materiais e morais – Autor-apelante vítima do “golpe da falsa central telefônica” – Sentença de improcedência – Insurgência do requerente-apelante – Relação de consumo – Responsabilidade objetiva da instituição financeira – Risco da atividade – Súmula 479, do C. STJ – Embora as transferências impugnadas tenham ocorrido após o acesso de terceiros, de posse das informações bancárias da parte autora, tal fato, por si só, não tem o condão de afastar a responsabilidade da instituição financeira – Dever do ente financeiro de adotar diligências para evitar a consecução de operações indevidas, especialmente quando incompatíveis com a movimentação usual de seu correntista – Empréstimo pessoal realizado em nome do autor-apelante, por sua vez, que não teve sua regularidade demonstrada pelo banco – Responsabilidade da instituição financeira reconhecida – Ausência de culpa exclusiva da vítima ou de terceiros, capaz de excluir a responsabilidade da instituição financeira – Restituição dos valores controvertidos – Danos morais configurados – Arbitramento em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), em prestígio aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade – Sentença reformada. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a respeitável

sentença de fls. 257/263, cujo relatório se adota, a qual **julgou improcedente** a ação de conhecimento com pedidos de restituição de valores e pagamento de indenização por danos morais, porquanto “[o] golpe foi cometido apenas com base na excessiva falta de cautela do autor, pois ele transferiu, via TED, para Pedro Henrique Soares de Andrade no valor de R\$ 9.000,00 e outra para Wesley Santos Rosa no valor de R\$ 5.000,00” (fl. 261). Sucumbente, o autor foi condenado ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como de honorários advocatícios, fixados em 10% (dez por cento) sobre o valor da causa, observada a gratuidade de justiça.

Insurge-se o autor-apelante, alegando, em síntese, que fora vítima de um golpe efetuado por meio de ligação telefônica, no qual, após a realização de um empréstimo fraudulento em seu nome, o requerente, acreditando estar em contato com funcionários do **Banco Bradesco S/A**, instituição onde possui conta, realizou duas transferências bancárias para a conta de terceiros, vinculadas ao **Pagseguro Internet Instituição de Pagamento S/A**. Ressalta que, mesmo após informar o **Banco Bradesco S/A** a respeito da fraude, o corréu não estornou as transferências indevidas, nem cancelou o empréstimo realizado, o que obrigou o autor a recorrer a familiares para quitá-lo. Deste modo, tendo em vista que o golpe apenas foi realizado porque os criminosos possuíam os dados sigilosos do requerente, requer a condenação dos corréus à restituição dos valores, bem como ao pagamento de indenização por danos morais (fls. 268/282).

Foram apresentadas contrarrazões por **Banco Bradesco S/A** às fls. 286/297, com preliminar de não conhecimento por ausência de dialeticidade recursal, e por **Pagseguro Internet Instituição de Pagamento S/A** (fls. 298/302).

É o relatório.

Decide-se.

De início, afasta-se a preliminar de ausência de dialeticidade recursal apontada pelo recorrido, porquanto as razões recursais apresentadas se voltam contra os termos do respeitável *decisum* e delas se depreendem suas alegações, permitindo-se, portanto, a contraposição pela apelada, nos termos do art. 1.010 do CPC.

Assim, presente o pressuposto recursal da tempestividade (fls. 263/268) – estando o apelante dispensado do recolhimento do preparo –, recebe-se o recurso em seus regulares efeitos.

Em síntese, alega o autor que recebeu uma ligação telefônica, em 05.06.2024, de suposto funcionário do **Banco Bradesco S/A**, apontando que golpistas teriam tentado realizar uma compra no valor de R\$ 2.200,00 (dois mil e duzentos reais), mas que ela fora bloqueada. A ligação, nesse passo, foi transferida para outro indivíduo, o qual também se identificou como funcionário do banco, e ele questionou se o autor teria feito um empréstimo no valor de R\$ 9.687,19 (nove mil, seiscentos e oitenta e sete reais e dezenove centavos). Embora não tivesse realizado nenhum empréstimo, ao verificar sua conta

bancária, o requerente, de fato, percebeu que referida quantia havia sido depositada em sua conta. Assim, acreditando que, de fato, estava em contato com representantes do **Banco Bradesco S/A**, os quais inclusive possuíam vários de seus dados pessoais, o autor seguiu todas as orientações que lhe foram passadas, resultando em duas transferências bancárias realizadas por ele, a primeira no valor de R\$ 9.000,00 (nove mil reais), e a segunda no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), para a conta de terceiros, vinculadas à instituição **Pagseguro Internet Instituição de Pagamento S/A**.

Alguns dias depois, o autor tentou entrar em contato com o número de telefone dos fraudadores, objetivando se certificar de que os procedimentos teriam cancelado o empréstimo realizado e impedido novas compras. Todavia, não conseguiu contato, e, assim, percebeu que havia sido vítima de um golpe. Neste contexto, o requerente registrou boletim de ocorrência e compareceu à agência bancária do **Banco Bradesco S/A** para obter o estorno das valores transferidos e o cancelamento do empréstimo, mas não obteve êxito, havendo sido informado, inclusive, que os valores seriam descontados de seu benefício previdenciário para o pagamento do débito. Assim, para evitar referidos descontos, o apelante optou por quitar integralmente o empréstimo, com o auxílio de familiares, no *quantum* total de R\$ 10.762,00 (dez mil e setecentos e sessenta e dois reais).

Portanto, tendo em vista que o golpe apenas pôde ser realizado porque criminosos possuíam seus dados bancários, além de o **Banco Bradesco S/A** não haver impedido as transferências bancárias e nem cancelado o empréstimo realizado, requer o autor a condenação dos corréus à restituição dos valores dispendidos, bem como o pagamento de indenização por danos morais.

Nesse passo, verifica-se, de início, que a corré **Pagseguro Internet Instituição de Pagamento S/A** não possui relação com a apontada falha de serviço bancário, não podendo ser responsabilizada apenas porque as contas dos golpistas estavam vinculadas a ela. **Assim, reconhece-se sua ilegitimidade passiva e julga-se extinta ação em relação a ela, sem resolução do mérito.**

Com relação ao **Banco Bradesco S/A**, todavia, **a insurgência merece acolhimento.**

Da leitura dos autos, verifica-se que o caso versa sobre golpe perpetrado por terceiro, comumente chamado de "**golpe da falsa central de atendimento**", consistente em telefonema para a vítima, no qual é solicitada a confirmação de algumas operações realizadas em sua conta bancária, bem como de seus dados pessoais; na sequência o consumidor é orientado a realizar determinados procedimentos para supostamente bloquear a transação que não reconhece, circunstância que acaba por concluir a fraude e permitir o acesso dos criminosos à conta da vítima, miseravelmente para todos os efeitos.

Trata-se de uma fraude qualificada como **crime de engenharia social**, que tem se tornado comum na atualidade, em decorrência da maior sofisticação das quadrilhas no que tange à obtenção de dados cibernéticos.

Em decorrência da quantidade de informações que os fraudadores obtêm das vítimas e pelo profundo conhecimento que possuem do funcionamento do sistema cibernético bancário, praticamente todos os usuários do sistema estão sujeitos às práticas criminosas desenvolvidas por esses delinquentes de última geração.

Também é imperioso registrar que se mostra incogitável a afirmação de acordo com a qual a conduta do autor teria destoado da diligência do homem médio. Não é de se esperar que a ligação feita em nome do banco e na posse de tantas informações pessoais seja, na verdade, originada de criminosos. Desse modo, a atuação do apelante não destoou do padrão esperado, de acordo com o critério de avaliação de exigibilidade de conduta diversa, construído sobre o conceito do homem médio.

Ademais, **ainda que se considerasse que a própria vítima forneceu absolutamente todos os seus dados pessoais**, que resultaram na viabilidade de acesso a sua conta, observa-se que **as operações realizadas pelos criminosos destoam do perfil de consumo do recorrente**, demonstrando a falha do requerido em não confirmar a veracidade das transações.

Com efeito, ao caso em tela, são aplicáveis as normas principiológicas e cogentes da Lei 8.078, de 1990, concepção jurídica expressamente adotada pela **Súmula 297, do STJ**: "O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras."

Neste sentido, o **artigo 14**, do referido codex, determina que **o fornecedor responde objetivamente pela reparação dos danos causados aos consumidores no que tange à prestação de serviços**. O seu **parágrafo 1º**, por sua vez, define o **serviço defeituoso como sendo aquele "não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar"**.

Ressalta-se, ainda, que, em demandas promovidas por consumidores imputando a realização de operações financeiras indevidas, incumbe à instituição financeira provar a regularidade dos atos praticados, por força do disposto no **artigo 6º, inciso VIII¹**, da lei consumerista.

Assim, embora as operações impugnadas tenham ocorrido após o acesso de terceiros aos dados bancários da vítima, tal fato, por si só, não tem o condão de afastar a responsabilidade da instituição financeira.

O Superior Tribunal de Justiça, por ocasião do julgamento do REsp nº 1.450.434/SP², discorreu sobre a eventual responsabilização do prestador de serviços em semelhante situação de prática de crime:

"(...) 4. Nesse passo, como sabido, o CDC previu a

¹ Art. 6º São direitos básicos do consumidor: VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências;

² STJ, REsp nº 1.450.434/SP, 4ª Turma, Relator Ministro Luis Felipe Salomão, Dj 18.09.2018.

responsabilidade objetiva do fornecedor pelo fato do serviço, fundada na teoria do risco da atividade, estabelecendo que "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" (art. 14), destacando que **"o serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar**, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes" (§ 1º).

O referido normativo previu, ainda, **possíveis causas de mitigação da responsabilização** - inexistência do defeito ou **culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro** (§ 3º) -, sendo que a jurisprudência vem admitindo, ainda, o caso fortuito ou a força maior (expressamente previstos no art. 393 do CC), notadamente após a introdução do produto ou serviço no mercado de consumo. (...)

A força maior e o caso fortuito vêm sendo entendidos, atualmente, como espécies do gênero fortuito externo, no qual se enquadra a culpa exclusiva de terceiros, sendo aquele fato, imprevisível e inevitável, estranho à organização da empresa; contrapondo-se ao fortuito interno, que, apesar de também ser imprevisível e inevitável, relaciona-se aos riscos da atividade, inserindo-se na estrutura do negócio. (...)

5. Dessarte, considerando a existência de relação de consumo - e o fato do serviço incontroverso -, resta saber se, no roubo ocorrido em drive-thru, há incidência da excludente de responsabilização. (...)

5.2. Por sua vez, o roubo mediante uso de arma de fogo é fato de terceiro equiparável à força maior, apto a excluir, em regra, o dever de indenizar, ainda que no âmbito da responsabilidade civil objetiva, por ser inevitável e irresistível, acarretando uma impossibilidade quase absoluta de não ocorrência do dano.

No entanto, ainda assim, em diversas situações o STJ reconhece a obrigação de indenizar, tais como: serviços em cuja natureza se verifica, em sua essência, risco à segurança, por se tratar de evento

previsível (como as atividades bancárias); quando há exploração econômica direta da atividade (por exemplo, em estacionamento pagos); quando, em troca dos benefícios financeiros indiretos, o fornecedor assume, ainda que implicitamente, o dever de lealdade e segurança (tal qual nos estacionamentos gratuitos de shoppings e hipermercados); ou, ainda, quando o empreendedor acaba atraindo para si tal responsabilidade (caso das ofertas e publicidades veiculadas). (...)” (g.n.).

Nessa linha de raciocínio, ainda que, em um primeiro momento, a operação ora impugnada tenha sido realizada após ligação telefônica de falsa central de atendimento, **não está afastada a obrigação da instituição financeira em adotar as diligências necessárias para evitar a consecução do crime, mormente quando as operações se mostravam incompatíveis com a movimentação usual de seu correntista.**

Da análise da cópia do extrato bancário juntado aos autos (fl. 25), verifica-se que as operações impugnadas – tanto o depósito do empréstimo irregular quanto as transferências bancárias – foram realizadas no dia 05.06.2024, em curtos intervalos de tempo entre si, e com valores significativos.

Sobre o tema, vale citar trecho do acórdão, proferido recentemente pelo Superior Tribunal de Justiça, no REsp nº 2.052.228/DF³:

“9. Veja-se que, nas fraudes e nos golpes de engenharia social, geralmente são efetuadas diversas operações em sequência, num curto intervalo de tempo e em valores elevados. Em razão desta combinação de fatores, as transações feitas por criminosos destoam completamente do perfil do consumidor e, portanto, podem – e devem – ser identificadas pelos bancos”.

Assim, não tendo a instituição financeira adotado as medidas necessárias para evitar a consecução das transações controvertidas, não há que se discutir que esta concorreu para o evento e assumiu os riscos inerentes à sua atividade, não havendo que se falar em culpa exclusiva do autor ou de terceiros que possa excluir a responsabilidade da requerida.

Em outras palavras, a omissão da instituição financeira permitiu a concretização das transações controvertidas e essa omissão, disso não se tem dúvida, insere-se no contexto dos riscos da atividade que desenvolve no mercado.

Aliás, não é demais lembrar o enunciado da **Súmula 479, do STJ**: “As

³ STJ, REsp nº 2.052.228/DF, Relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, DJe: 15/09/2023

instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito das operações bancárias".

Ressalta-se, ainda, que, no âmbito financeiro, as instituições possuem muito mais capacidade e tecnologia para impedir a ocorrência de tais fraudes, não devendo o encargo da responsabilidade recair sobre o consumidor.

Finalmente, insta assinalar que a instituição financeira não juntou aos autos qualquer documentação – em especial cópia do instrumento do contrato – que indicasse a regularidade do empréstimo contratado, o que corrobora a versão do autor de que esta operação também fora realizada por terceiros.

Nesses termos, deve o Banco Bradesco S/A responder pelos danos causados, mediante a condenação na restituição dos danos materiais, correspondentes a: (i) o valor das duas transferências bancárias realizadas para a conta de terceiros, totalizando-se a quantia de R\$ 14.000,00 (catorze mil reais); e (ii) o valor correspondente à quitação do empréstimo irregularmente contratado (R\$ 10.762,00 – fl. 26), subtraindo-se o que fora depositado na conta bancária do recorrente (R\$ 9.687,19 – fl. 25), ou seja, R\$ 1.074,81 (mil e setenta e quatro reais e oitenta e um centavos).

Referidos valores deverão ser corrigidos desde o efetivo prejuízo (Súmula 43 do STJ), com juros incidentes desde a citação. A correção monetária deverá ocorrer pelo IPCA e juros moratórios pela Taxa Selic, deduzida a correção monetária, observando-se o previsto nos artigos 389 e 406, do Código Civil, alterados recentemente pela Lei nº 14.905/24.

Com relação ao pedido de condenação do réu ao pagamento de **indenização por danos morais**, não há dúvida que a falta de segurança no sistema violou o direito do consumidor, causando-lhe prejuízos de ordem moral.

Ressalta-se que, mesmo após a lavratura do boletim de ocorrência (fls. 23/24) e da comunicação do fato ao banco, não houve o cancelamento das operações fraudulentas.

É evidente que a instituição financeira não é capaz de evitar a ocorrência de fraudes, mas, por meio de seus mecanismos de segurança, é capaz de minimizar os danos daí decorrentes no âmbito de operações bancárias, o que não sucedeu no caso em questão.

Registre-se também que a obrigação de indenizar pelos danos morais prescinde de prova do efetivo prejuízo, pois eles pertencem à categoria daqueles que emergem *in re ipsa*, isto é, aqueles cuja existência se presume de modo absoluto - *iuris et de jure* e que, por certo, dispensam a comprovação do sofrimento e angústia, sendo da natureza das coisas que a frustração impingida foi indiscutível.

E no que diz respeito ao arbitramento da indenização devida pela

reparação do dano moral, o juiz, como é de conhecimento generalizado, deve ponderar os reflexos em concreto produzidos pelo ato no patrimônio jurídico da vítima, fixando uma quantia que sirva simultaneamente para indenizar, de um lado, e punir, de outro, compreendendo que não pode ser pequena, diminuta, que ao invés de punir, sirva de incentivo ao transgressor a continuar desrespeitando a norma proibitiva; e que também, de outra parte, não se constitua em valor exagerado, que permita o enriquecimento sem causa.

Daí porque se deve relevar para esse fim os princípios da proporcionalidade e o da razoabilidade, sendo preciso definir uma quantia que se amolde à dupla finalidade da indenização sancionatória e educativa, de maneira que se revele tanto a coerção para que o transgressor, punido, entenda que é melhor pautar o seu comportamento de forma inversa, respeitando a norma, e, ainda, propicie à vítima uma satisfação material pelo dano extrapatrimonial sofrido.

Enfim, em atenção ao cunho satisfativo-punitivo de que se revestem as indenizações por dano moral, observados, ainda, os critérios da razoabilidade e proporcionalidade que norteiam o seu arbitramento, **de rigor seja a respectiva indenização arbitrada em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais)**, corrigida deste arbitramento (Súmula 362, do STJ) e com juros moratórios contados da citação. A correção monetária deverá ocorrer pelo IPCA e juros moratórios pela Taxa Selic, deduzida a correção monetária, observando-se o previsto nos artigos 389 e 406, do Código Civil, alterados recentemente pela Lei 14.905/24.

Em caso semelhante, esta Colenda 12ª Câmara de Direito Privado já decidiu:

“AÇÃO INDENIZATÓRIA. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DO AUTOR PARCIALMENTE PROCEDENTE. CONSUMIDOR. DEFEITO DO SERVIÇO BANCÁRIO. FRAUDE. TRANSFERÊNCIA DE VALORES. FALHA NO SISTEMA DE SEGURANÇA. **GOLPE DA "FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO"**. DANOS MATERIAIS RECONHECIDOS. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. Ação de indenização. Sentença de improcedência. Recurso do autor. Primeiro, reconhece-se o defeito na prestação dos serviços. Responsabilidade do banco réu, ao permitir acesso dos criminosos aos dados do autor, de modo a entrarem em contato via telefone e, por consequência, obterem êxito na concretização do ato ilícito. Vazamento de dados. Multiplicam-se os processos em que os fraudadores iniciam o golpe, a partir do acesso aos dados do consumidor. Esse acesso ocorre no âmbito interno das instituições financeiras pelo acesso às centrais de atendimento. Essa a causa determinante do sucesso do golpe, implicando admissão como nexos

causal. Transação que se mostrou suspeita, notadamente pelo elevado valor e que utilizaram ainda o limite de cheque especial, que o autor não havia contratado. Perfil notoriamente desviado. Conta utilizada somente para recebimento de benefício previdenciário e movimentações de valores módicos. Incidência do art. 14 do CDC com aplicação da Súmula nº 479 do STJ. Violação, ainda, do regulamento do PIX (art. 39, 88 e 89) na parte das cautelas e riscos das operações via PIX. Precedentes da Turma Julgadora. Segundo, acolhe-se a reparação dos danos materiais. Diante do reconhecimento da responsabilidade da ré no evento danoso, de rigor a inexigibilidade das transações. E terceiro, reconhece-se a ocorrência de dano moral. O consumidor experimentou dissabores, transtornos e aborrecimentos advindos não somente da falta de segurança do sistema bancário, mas também do atendimento inadequado recebido. Mesmo em Juízo, o banco réu insistiu numa versão (sem qualquer indício) da participação no evento danoso. **Indenização dos danos morais fixada em R\$ 5.000,00, parâmetro este ajustado para singularidades do caso concreto, razoável e admitido por esta Turma julgadora em casos semelhantes.** Ação julgada parcialmente procedente em segundo grau. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO." (TJSP; **Apelação Cível 1011811-83.2023.8.26.0114**; Relator (a): Alexandre David Malfatti; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro de Campinas - 8ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/07/2024; Data de Registro: 18/07/2024) (g.n.).

Com relação à sucumbência, tendo em vista o reconhecimento da ilegitimidade passiva da corré **Pagseguro Internet Instituição de Pagamento S/A**, condena-se o autor ao pagamento das custas dispendidas pela corré e de honorários advocatícios ao seu patrono, arbitrados em 10% (dez por cento) sobre o valor da causa, observada a gratuidade de justiça.

No mais, considerando a sucumbência do apelado **Banco Bradesco S/A**, condena-se o corréu ao pagamento das custas e despesas processuais do requerente, bem como de honorários advocatícios ao seu patrono, fixados em 10% (dez por cento) sobre o valor da condenação.

Anote-se, por fim, que o quanto suscitado pelas partes foi objeto de explícito pronunciamento jurisdicional, razão pela qual prescindível o aventado **prequestionamento**.

Diante do exposto, pelo meu voto, **DÁ-SE PARCIAL PROVIMENTO** ao



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

recurso, para julgar procedente a ação em relação ao **Banco Bradesco S/A**, condenando-o à restituição dos valores transferidos pelo autor para terceiros e do desembolsado para a quitação do empréstimo irregularmente contratado, observando-se a compensação, bem como ao pagamento de indenização por danos morais, reconhecendo-se ademais, a ilegitimidade passiva da **Pagseguro Internet Instituição de Pagamento S/A**.

MARCO PELEGRINI
Relator