



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000316225

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1005657-46.2022.8.26.0191, da Comarca de Ferraz de Vasconcelos, em que é apelante BANCO DO BRASIL S/A, é apelado VALDIR BARBOSA BRANDÃO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 24ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores PEDRO PAULO MAILLET PREUSS (Presidente) E FERNÃO BORBA FRANCO.

São Paulo, 31 de março de 2025.

JONIZE SACCHI DE OLIVEIRA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APELAÇÃO N. 1005657-46.2022.8.26.0191
FORO DE FERRAZ DE VASCONCELOS
APELANTE: BANCO DO BRASIL S/A
APELADO: VALDIR BARBOSA BRANDÃO

VOTO N. 25.024

CONTRATOS BANCÁRIOS. RESPONSABILIDADE CIVIL. FRAUDE NA TRANSFERÊNCIA DE VALORES DE CONTA CORRENTE. RESPONSABILIDADE POR FATO DO SERVIÇO. FORTUITO INTERNO. Incidência do Código de Defesa do Consumidor. Considerações a respeito da responsabilidade objetiva por danos decorrentes de fato do serviço bancário. Art. 14, caput e §3º, do CDC. Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça. Autor não realizou as transações impugnadas, somando quantia superior a R\$ 14.000,00. Contestação à instituição financeira presencialmente e lavratura de boletim de ocorrência. Réu, por outro lado, que não se desincumbiu de provar a inexistência de defeito no serviço (art. 14, §3º, I, do CDC) nem culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro (art. 14, §3º, II, do CDC). Defesa fundada na alegação de que as movimentações foram validadas em razão do uso do cartão presencialmente e da digitação da senha, fatos não comprovados. Não demonstrada, outrossim, eventual negligência ou imprudência do consumidor no gerenciamento de dados pessoais e sigilosos, fato expressamente negado pela parte. Responsabilidade civil do fornecedor. Obrigação de indenizar o prejuízo material, manifestado na soma desviada a terceiros. SENTENÇA CONFIRMADA. RECURSO DESPROVIDO.

Valdir Barbosa Brandão ajuizou demanda contra Banco do Brasil S/A, impugnando lançamentos a débito em sua conta corrente e requerendo reparação de danos materiais e morais.

O douto Juízo *a quo* julgou parcialmente procedente o pedido e o

fez para “CONDENAR a ré a restituir ao autor o valor de R\$14.199,99 (quatorze mil, cento e noventa e nove reais e noventa e nove centavos), atualizado monetariamente de acordo com a Tabela Prática do TJSP a partir do ajuizamento da ação e acrescido de juros de mora de 1% ao mês, a contar da citação”. Quanto aos ônus de sucumbência, acrescentou: “tendo havido sucumbência recíproca, cada parte arcará com metade das despesas processuais (art. 86, caput, do CPC), ficando a ré condenada ao pagamento de honorários advocatícios ao advogado do autor no percentual de 10% do valor da condenação, enquanto o autor condenado em 10% sobre o valor atualizado da causa, abatido o valor da condenação (art. 85, § 2º, do CPC)”.

O réu apela às fls. 123/142. Sustenta que: (i) as transações contestadas foram realizadas mediante uso do cartão original e digitação de senha; (ii) o autor não cumpriu o dever de preservar o sigilo da senha; (iii) inexistente defeito na prestação do serviço ou ato ilícito do fornecedor; (iv) o autor agiu culposamente; (v) não cabe a restituição de valores. Requer a reforma da r. sentença e a improcedência do pedido.

Apesar de intimado, o apelado não respondeu.

As partes não se opuseram ao julgamento virtual.

É o relatório.

O recurso é desprovido.

A relação jurídica está sujeita ao Código de Defesa do Consumidor. O autor tomou serviços de abertura e manutenção de conta corrente na posição de destinatário final (art. 2º do CDC), ao passo que o réu, integrante de um dos

maiores conglomerados financeiros do País, fornece-os no mercado de consumo (art. 3º do CDC),

O *caput* art. 14 do CDC preceitua que o fornecedor responde objetivamente pelos danos causados em decorrência de defeitos relativos à prestação de serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos. A responsabilidade, consoante o §3º, somente não se configurará se provada a inexistência de defeito ou a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros.

O dispositivo é claro em relação à atribuição do ônus probatório ao fornecedor. Trata-se de situação particular, em que a lei, para os casos de fato do produto ou do serviço, expressamente elege a parte incumbida de provar, não havendo margem para inversão ou aplicação diversa.

Nesse sentido, já se decidiu nesta Câmara:

“(...) A hipótese dos autos, portanto, versa sobre fato do serviço, matéria disciplinada no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, que prevê a responsabilidade objetiva do fornecedor pela reparação de danos causados aos consumidores em tais situações. Nos termos do parágrafo primeiro do dispositivo em comento, o serviço é defeituoso quando 'não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar' (...) O parágrafo terceiro do artigo em referência prevê a inexistência de nexo causal, hábil a afastar a responsabilidade civil do fornecedor, quando este provar a: (i) inexistência do defeito; ou

(ii) culpa exclusiva da vítima ou de terceiro. A hipótese, como se vê, é de inversão do ônus da prova 'ope legis', pois o dispositivo é expresso ao afirmar que 'o fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar...'. Cabia ao banco réu, portanto, comprovar a inexistência do defeito no serviço prestado, ou que a culpa foi exclusiva do consumidor ou de terceiro (...)" (Apelação 1007680-20.2017.8.26.0003; Relator (a): Walter Barone; 24ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 28/11/2019) – sem destaques no original.

Seguindo esse raciocínio, depois de examinar reiterados casos de fato do serviço associados a fraudes bancárias (clonagem de cartão, desvio de talonário de cheque, violação do sistema de segurança), o Superior Tribunal de Justiça consolidou o entendimento de que as instituições financeiras, independentemente da atuação de terceiros, subsistem responsáveis pelos danos suportados por correntistas, pois que decorrem de eventos previsíveis e, portanto, inseridos no risco de sua atividade.

A tese está consolidada na Súmula n. 479, de seguinte teor: “*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*”.

No caso em tela, o dano e o nexo causal foram comprovados, ao passo que o apelante não demonstrou a inexistência do defeito (art. 14, §3º, I, do

CDC) nem a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro (art. 14, §3º, II, do CDC).

O demandante alegou ter sido surpreendido pela inexistência de fundos em sua conta corrente ao tentar realizar saque em 27.06.2022. Ao emitir extrato de movimentações dessa conta, deparou-se com várias transações realizadas entre 13.05.2022 e 19.06.2022, sobretudo em prol de “Black Intermediações” e “Blank”, que não realizou nem consentiu. O prejuízo total alcançou R\$ 14.199,99.

Nestes autos, o autor demonstrou ter contestado as transações extrajudicialmente na mesma data (fls. 23/28) e providenciado a lavratura de boletim de ocorrência em 17.07.2022. Além disso, tanto aos agentes do banco, quanto em réplica, negou expressamente ter cedido a posse e a senha do cartão a terceiros.

Frente à negativa expressa de autoria dessas transações e a tomada das providências necessárias ao estorno, condizentes com o comportamento de quem foi vítima de fraude, tem-se a verossimilhança do relato inicial. O desfalque patrimonial, nesse contexto, por reflexo da ação de falsários, que lograram violar o aparato de segurança da conta, aponta para serviço defeituoso com repercussão material.

De sua parte, como adiantado, o réu não comprovou a inexistência do defeito nem da culpa do consumidor ou de terceiros.

O banco não fez provas de que as transações foram processadas com leitura de *chip* e digitação de senha, informação que não se obtém dos extratos que juntou. Não comprovou, ademais, os fundamentos por trás da conclusão de que *“não existe, atualmente, qualquer possibilidade de clonar CHIP”*

(fl. 103), conforme lançado por seus prepostos no relatório de contestação de débitos exibido às fls. 100/103.

À luz da disciplina legal exposta, eram indispensáveis as provas de que o autor fez as transações, ou anuiu com sua realização, ou mesmo de que agiu de modo negligente ou imprudente de maneira a favorecer a fraude. Essa prova, a princípio, poderia ter sido produzida por documentos idôneos e laudo pericial que mostrassem a inexistência de vulnerabilidade do serviço à intervenção ou manipulação de falsários.

Sem provas, não há como acolher a tese defensiva. A lei não admite presunções nesse sentido, ainda mais em prejuízo da parte mais fraca da relação. Se o fornecedor incrementa seus negócios com os benefícios da tecnologia, tornando-os mais eficientes e seguros, deve ter a seu alcance os meios necessários para comprovar a integridade dos serviços que presta diante de defeitos que lhe são imputados.

Na medida em que os autos não trazem essas provas, forçoso endossar a responsabilidade civil reconhecida na r. sentença.

À colação precedentes semelhantes desta Câmara:

“APELAÇÃO. Ação indenizatória cc restituição de valores. Transferência bancária via pix em favor de terceiro desconhecido sem ação/atividade da Autora. Sentença de parcial procedência. Insurgência. Preliminares. Rejeição. Sentença que cumpriu os requisitos do art.489, CPC. Julgamento antecipado. Possibilidade. Provas suficientes. Art.355, I, CPC.

Legitimidade passiva dos requeridos. Falha na prestação do serviço bancário. Mérito. Relação de consumo. Aplicabilidade da teoria do risco profissional. Responsabilidade objetiva. Súmula de nº 479 do STJ. Falha de segurança caracterizada. Transferência bancária não reconhecida. Reclamação feita pelo consumidor logo após a transação. Boletim de ocorrência. Verossimilhança nas alegações. Sentença mantida. RECURSO IMPROVIDO” (TJSP; Apelação Cível 1029821-23.2023.8.26.0100; Relator (a): Pedro Paulo Maillet Preuss; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 10ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/05/2024; Data de Registro: 28/05/2024);

“AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – MOVIMENTAÇÃO INDEVIDA EM CONTA CORRENTE – FURTO DE CELULAR – FRAUDE BANCÁRIA – DANOS MATERIAIS – Autora vítima de furto, no qual foi subtraído seu celular – Indevida movimentação bancária pelo aplicativo do banco réu – Banco que não provou a regularidade da operação financeira questionada, tampouco a segurança do seu sistema eletrônico disponibilizado ao consumidor – “As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias” – Súmula 479 do STJ – Banco réu não comprovou que a transação impugnada, por meio de pix, foi realizada mediante o uso de senha da

autora – Falta de segurança ao serviço bancário via aplicativo, cuja fragilidade viabilizou o indevido acesso dos fraudadores – Incidência do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor - Cabível o ressarcimento do valor subtraído da conta bancária da autora, acrescido de correção monetária e de juros moratórios legais, ambos os encargos contados a partir da data da transferência indevida – Recurso provido, neste aspecto (...) RECURSO PROVIDO EM PARTE” (TJSP; Apelação Cível 1025945-97.2022.8.26.0002; Relator (a): Plínio Novaes de Andrade Júnior; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 12ª Vara Cível; Data do Julgamento: 26/05/2024; Data de Registro: 26/05/2024);

"APELAÇÃO – AÇÃO ORDINÁRIA C.C. DANO MATERIAL E MORAL - MOVIMENTAÇÕES INDEVIDAS EM CONTA CORRENTE - CONTRATAÇÃO DE TÍTULO DE CAPITALIZAÇÃO, PREVIDÊNCIA E SEGURO - DESCONTO DE VALORES EM CONTA CORRENTE - FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS - DANOS MATERIAIS E MORAIS - I- Relação de consumo caracterizada - Inversão do ônus da prova - Banco que não provou que a contratação não reconhecida pela autora foi realizada por culpa exclusiva desta ou de terceiro - Não comprovação da autenticidade dos negócios jurídicos que serviram de suporte para os débitos realizados na conta corrente da autora - Falha na prestação de serviços - As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou

delitos praticados por terceiros, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno - Orientação adotada pelo STJ em sede de recurso repetitivo - Art. 543-C do CPC/1973, atual art. 1.036 do NCPC - Súmula nº 479 do STJ - Devida a restituição dos valores indevidamente descontados das contas correntes da autora - II - Pessoa jurídica passível de sofrer danos morais, vez que possui honra objetiva - O ato ilícito caracterizador da responsabilidade civil por abalo extrapatrimonial causado à pessoa jurídica é aquele cuja repercussão atinge o conceito e a credibilidade de que goza a empresa no meio social - Ausência de protesto ou negativação do nome da autora - O débito indevido de valores nas contas correntes da autora não pode ser visto como um ato ilícito capaz de ensejar o pagamento de indenização por danos morais, porquanto não se vislumbra, na hipótese, atos que importem em efetiva ofensa à honra objetiva da pessoa jurídica - Embora os fatos tenham causado transtornos à empresa autora, não se pode concluir pela ocorrência de qualquer comprometimento à sua reputação, em sua imagem, conceito e boa fama - Danos morais não caracterizados - Indenização indevida - Sentença parcialmente reformada (...) Apelo parcialmente provido" (Apelação Cível 1064010-76.2013.8.26.0100; Relator (a): Salles Vieira; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 41ª Vara Cível; Data do Julgamento: 13/08/2020).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Nessa ordem, o dano material, consistente na perda patrimonial representada pela soma desviada, perfazendo R\$14.199,99, deve ser reparado, em atenção ao art. 6º, VI, cc. art. 14, *caput*, do Código de Defesa do Consumidor.

Não procede, então, o sentimento de inconformismo.

Sem honorários recursais, uma vez que o apelo não foi contrariado.

Ante o exposto, **nega-se provimento** ao recurso.

Jonize Sacchi de Oliveira
Relatora