



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000322426

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002731-11.2022.8.26.0606, da Comarca de Suzano, em que é apelante IRMÃOS OSHIRO HORTIFRUTIGRANJEIROS LTDA., é apelado BANCO BRADESCO 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 sem voto), MARCO PELEGRINI E ALEXANDRE DAVID Malfatti.

São Paulo, 1º de abril de 2025.

CASTRO FIGLIOLIA

relator

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº 39686

APEL. Nº 1002731-11.2022.8.26.0606

COMARCA: SUZANO

JUÍZA: ADRIANA BRANDINI DO AMPARO

APTE.: IRMÃOS OSHIRO HORTIFRUTIGRANJEIROS LTDA

APDO.: BANCO BRADESCO S/A

APELAÇÃO – AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS JULGADA IMPROCEDENTE.

DANOS MATERIAIS – TRANSFERÊNCIA INDEVIDA DE VALORES DA CONTA-CORRENTE DA APELANTE – duas transferências por Pix realizadas por fraudador, sem prova de qualquer culpa da correntista – incontroversas operações fraudulentas – claro desvio de perfil quanto ao uso ordinário da conta – operações que deveriam ter sido bloqueadas preventivamente – falha de segurança quanto ao serviço prestado pelo apelado – responsabilidade objetiva do apelado – artigo 14 do CDC – devolução dos valores, de rigor – sentença reformada no tópico.

DANOS MATERIAIS – EMPRÉSTIMOS DITOS TOMADOS POR CONTA DA TRANSFERÊNCIA FRAUDULENTA – RELAÇÃO DE CAUSA E EFEITO NÃO DEMONSTRADA – descabimento da pretensão da apelante de ser indenizada por encargos pertinentes aos empréstimos que realizou, bem como pela venda de um veículo – falta de provas sobre a relação de causa e efeito entre o evento fraudulento e os negócios – sentença mantida quanto ao ponto.

DANO MORAL – OCORRÊNCIA NÃO COMPROVADA – abalo dessa ordem que a pessoa jurídica é passível de sofrer diz respeito à honra objetiva que decorre, v.g., da exposição indevida do nome da empresa perante a praça, ou ainda da perda de confiabilidade em face da clientela – evento dos autos que não tem

potencial para fazer surgir o chamado “dano in re ipsa” – abalo do nome da empresa perante a praça não demonstrado, observado que a apelante pediu o julgamento antecipado da lide – sentença mantida no tópico.

Resultado: recurso parcialmente provido.

Vistos.

A presente ação foi assim relatada: *“IRMÃOS OSHIRO HORTIFRUTI-GRANJEIROS LTDA - EPP, qualificada nos autos, promove em face de BANCO BRADESCO S/A a presente ação, alegando, em resumo, que teve sua conta bancária junto ao réu invadida por fraudadores que realizaram transações que não reconhece; que somente seu sócio é autorizado a fazer operações bancárias; que tentou, sem sucesso, reaver a quantia subtraída junto à ré. Requereu a procedência da ação, para condenar a ré ao pagamento de R\$210.044,54 a título de indenização por danos materiais e condenar o réu ao pagamento de R\$519.250,00”*.

A demanda foi julgada improcedente (fls. 237/242), condenada a autora a arcar com as custas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% do valor atualizado da causa (art. 85, §2º, do CPC).

Inconformada, a autora interpôs apelação (fls. 247/252). Aduziu que os documentos trazidos pelo apelado não comprovam que a realização do PIX ocorreu mediante operação com senha e token. Somente realiza operações via PIX pelo celular do sócio que não exige qualquer confirmação por token, fato não controvertido. A invasão e realização das transferências se deu exatamente às 10h32m. A primeira ligação do sócio da apelante ocorreu às 10h36m (fls. 203). Assim, quatro minutos antes de qualquer contato da empresa com o banco apelado já houve a realização dos PIX indevidos. É evidente que não foram os prepostos dela, apelante, que realizaram as transferências via PIX porque o único momento em que seu sócio teve acesso ao telefone foi exatamente após a ocorrência das transações indevidas. A responsabilidade – objetiva – é do apelado (art. 14, “caput” do CDC) porque permitiu que terceiros tivessem acesso da conta bancária dela, apelante. Se os

cuidados necessários não foram tomados pelo apelado, ele ao menos concorreu para a ocorrência da fraude.

Em resposta (fls. 260/279), o apelado basicamente pugnou pelo desprovimento do recurso.

Não houve oposição ao julgamento em sessão virtual.

É a síntese necessária.

O recurso foi interposto no prazo. O preparo foi recolhido. Portanto, deve ser conhecido.

A questão foi assim decidida: *“Verifico ser o caso de julgamento antecipado da lide, nos termos do artigo 355, inciso I, do Código de Processo Civil, pois desnecessária a produção de qualquer outra prova. Rejeito a preliminar de falta de interesse de agir. O pedido administrativo, por parte do cliente, não é requisito necessário para a propositura da ação. Ademais, não é possível a exclusão da apreciação do Poder Judiciário de lesão ou ameaça de lesão a direito (artigo 5º, XXXV, da Constituição Federal). O Recurso Especial nº 1.349.453/MS, Tema Repetitivo 648, referido pelo réu, é concernente a ação cautelar de exibição de documentos, não se aplicando à hipótese dos autos. Rejeito a preliminar de ilegitimidade passiva. A autora imputa ao réu falha na prestação de serviço/ portanto, há pertinência subjetiva em sua inclusão no polo passivo. A possibilidade ou não de acolhimento do pedido é matéria do mérito e com ele será analisada. No mérito, a pretensão inicial é improcedente. Aduz o réu que as operações foram realizadas mediante uso de senha e token físico, de modo que a autora pode ter fornecido suas informações a terceiros (fls. 141, 230, 232). Afirma a autora, por sua vez, que seu representante se encontrava no celular com a central de atendimento do banco réu no momento das transações via pix e que, assim, não poderia ter efetuado as transações. O documento de fl. 203 não permite identificação do telefone no qual a chamada foi realizada. Contudo, ainda que assim não fosse, não é impossível que a autora estivesse em ligação no celular e fizesse as operações pelo aplicativo ou outro meio ao mesmo tempo. Acrescente-se que, segundo afirmado pelo réu e não negado pela autora, a requerente não limitou o valor das transações via pix a menos de R\$100.000,00, de modo que, se o valor estava autorizado, seria mesmo possível sua realização. A mensagem de fl. 08, que segundo*

a autora teria sido enviada pelo gerente da conta, faz referência a golpistas que estão ligando para correntistas. Remete, assim, ao golpe da falsa central de atendimento, o que corrobora a alegação do réu de que as operações teriam sido feitas com senha e token e, se não realizadas diretamente pela autora, teriam sido realizadas por terceiros após o fornecimento da senha pela autora. Não se nega a aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor às operações bancárias, entendimento consolidado na Súmula 297 do C. Superior Tribunal de Justiça ("O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras."), bem como o entendimento consolidado na Súmula 479 do Colendo Superior Tribunal de Justiça ("As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias."). Todavia, dispõe o artigo 14, §3º, do Código de Defesa de Consumidor... Segundo se extrai da própria versão constante da inicial, as operações teriam sido realizadas por terceiros. A atuação de terceiro estranho ao réu configura culpa exclusiva de terceiro apta a ensejar a exclusão da responsabilidade do réu. Note-se que não há nos autos elementos reveladores de falha no sistema do requerido, nem a autora requereu provas tendentes a demonstrarem. Não havendo nos autos provas de ato ilícito praticado pelo réu, não há que se falar em indenização ou em pagamento de valores a qualquer título. Inexistem outros argumentos capazes de, em tese, infirmar as conclusões adotadas, de forma que é devido o desacolhimento da pretensão inicial. Diante do exposto, JULGO IMPROCEDENTE a pretensão inicial, resolvendo o mérito com fundamento no artigo 487, I, do Código de Processo Civil" (fls. 237/242).

À vista da sentença, passa-se à apreciação do recurso, adiantando-se que ele comporta parcial acolhida.

Inicia-se com o destaque de que à hipótese incide o Código de Defesa do Consumidor. Nesse sentido, a responsabilidade dos prestadores de serviço é objetiva, nos termos do artigo 14 do diploma legal citado, apenas podendo ser elidida nas hipóteses previstas no § 3º:

"§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro”.

No caso dos autos, a despeito de a relação entre as partes ser de consumo, bem como ser absolutamente verossímil a versão da apelante quanto ao caráter fraudulento das transferências de valores e patente a hipossuficiência dela no que diz respeito aos sistemas bancários, desnecessária a inversão do ônus da prova. É que cumpria ao apelado demonstrar o fato impeditivo do direito da parte contrária, nos termos do artigo 373, inciso II do CPC. Em outro dizer, o apelado tinha que comprovar que as operações impugnadas eram mesmo de responsabilidade da apelante ou que, em se tratando de operações fraudulentas, isso ocorreu por culpa exclusiva dela – ônus do qual não se desincumbiu.

A análise dos autos faz ver que as operações foram mesmo fraudulentas – as duas transferências por meio de Pix, nos valores de R\$ 100.000,00 e de R\$ 3.850,00. Não há dúvidas sobre isso. A respeito dos fatos, a apelante lavrou boletim de ocorrência (fls. 17/18). Também apresentou reclamação junto à instituição financeira (fls. 46/47). O apelado não contestou expressamente que houve fraude.

A apelante negou veementemente que tivesse contribuído de qualquer forma para a fraude. A respeito, na inicial, foi dito: *“Importante salientar que no mesmo dia 07 de dezembro de 2021, a única pessoa autorizada a fazer operações bancárias não poderia realizá-las, ou seja, o sócio Humberto Tiojim Oshiro, tendo em vista que ele, no exato momento das operações fraudulentas, estava mantendo diálogo com o suporte técnico do banco réu através do canal telefônico de atendimento número (11) 3003-1000. Nessa conversa telefônica mantida com o suporte técnico do banco réu, através do canal Net Empresas, a empresa autora tratava de negociações bancárias exclusivas para a obtenção de acesso ao net empresas que estava bloqueado em seu desktop, situação que perdurou por mais de uma hora e dezesseis minutos. A invasão da conta bancária ocorreu exatamente as 10h32m do referido dia, antes mesmo do contato telefônico da empresa autora com o suporte técnico e com a existência do bloqueio de acesso da referida conta, sendo ao momento que encerrou o atendimento com a liberação do net empresa, imediatamente o sócio representante da autora acessou a conta pelo internet banking e constatou que fora efetuada a realização das duas operações*

bancárias via PIX (TRANSFE PIX 1032004 3.800,00 DEST. OSNEI SANTOS / TRANSFE PIX 1032552 100.0000,00 DEST. VICTOR RUIZ DO NASCIMENTO). Imediatamente o sócio da autora Sr. Humberto – a única pessoa autorizada a realizar operações bancárias – ligou para o gerente da sua conta bancária para bloqueá-la e em seguida deslocou-se até sua agência, onde foi constatado que estariam sendo enviados mais duas operações via PIX com agendamentos naquele exato momento, as quais foram canceladas, sendo que os valores destas outras operações não foram disponibilizados pelo banco réu” (fls. 2).

Não houve contestação expressa a respeito da narrativa. Aliás, seria simples para o apelado demonstrar que não houve qualquer atendimento ao sócio da apelante no horário; de ordinário as instituições financeiras mantêm o registro dos atendimentos.

O apelado afirmou em sua defesa que *“agiu no exercício regular do direito; que houve culpa exclusiva da vítima e de terceiro fraudador; que o golpe on-line configura fortuito externo; que não houve falha na prestação do serviço; que não há que se falar em pagamento de indenização por danos materiais e danos morais”*.

Sem razão, no que concerne à responsabilidade pela reparação dos danos materiais consistentes nos valores transferidos de forma fraudulenta.

O documento de fls. 15/16 demonstra que efetivamente ocorreram as transações bancárias reputadas como fraudulentas pela apelante. O fato é incontroverso.

Os áudios trazidos com a inicial pela apelante fazem ver que o sócio dela travou contato com o gerente do apelado. A referida pessoa, ainda que implicitamente, admitiu a responsabilidade – no mínimo concomitante – do banco em relação às transferências fraudulentas.

A transcrição do áudio cujo “link” foi indicado a fls. 39, é a seguinte: *“Oshiro, deixa comigo, eu tô olhando, beleza! Fica tranquilo. Vem sim, Oshiro, vem amanhã que você não pode ficar sem acesso a essa conta não, tá bom? E a gente pede desculpas aí pelo transtorno que você está passando, cara, é... Não tem palavras pra minimizar o transtorno que você está passando nesse final de ano aí”*.

Não se sabe exatamente se o sócio da apelante – ou algum preposto – foi ou não enganado por algum fraudador, o que implicaria, de alguma forma, contribuição para que o golpe fosse perpetrado. O fato é que ainda que isso tenha ocorrido, a responsabilidade pelo evento não foi exclusivamente dela.

A apelante afirmou na inicial que as transferências por Pix discrepavam com o perfil de uso da conta. O apelado não rebateu a afirmação. Disse apenas que as transferências estavam dentro do limite da cliente.

Pois bem, o fato de uma operação bancária se encontrar dentro do limite do correntista não indica que a realização dela seja conforme a utilização ordinária da conta. O desvio de perfil se caracteriza pelo uso da conta de forma diversa daquela que ordinariamente se dá. Não por se encontrar a operação dentro do limite do correntista.

É medida básica de segurança das instituições financeiras proceder ao bloqueio preventivo da movimentação da conta, bem como fazer contato com seus clientes quando observam movimentação estranha – caso dos autos. Por óbvio, não tomadas tais providências, devem ser estornadas todas as operações suspeitas. Se isso não é possível, a instituição financeira deve ser responsabilizada pela reparação.

Insiste-se: é sabido que os sistemas de segurança dos bancos contatam os clientes e tomam providências outras quando percebem movimentações estranhas no uso de conta corrente, cartões e afins. Havendo movimentação discrepante com o perfil do cliente, o sistema “dispara o alarme”. A partir daí, os mecanismos de segurança são acionados, sendo colocadas em práticas medidas que se iniciam com o bloqueio provisório do cartão, seguido de contato com o cliente, para confirmação da veracidade da despesa. Provavelmente isso aconteceu no caso dos autos, porque a conta da apelante acabou bloqueada, como disse o gerente.

Nem se diga que o evento foi de responsabilidade exclusiva do terceiro golpista, o que isentaria o apelado de responsabilidade.

Apesar de certa discussão no início, pacificou-se o entendimento de que o fato de terceiro apto a afastar a responsabilidade deve equiparar-se ao caso fortuito externo, isto é, aquele impossível de ser previsto, evitado e que não se liga à atividade do prestador de serviço. No caso dos autos, trata-

se de caso fortuito interno – transferência de valores por meio de Pix fraudulentos, aparentemente sem a interferência de qualquer pessoa vinculada à apelante –, o qual decorre do risco do negócio desempenhado pela instituição financeira.

Nesse sentido, 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”*.

Embora seja recomendada a cautela por parte do correntista, nas tratativas via telefone e *internet* conforme orientações que o apelado diz realizar, não há possibilidade de transferir a responsabilidade exclusiva à apelante sobre as transferências bancárias, realizadas de forma fraudulenta. Falhou a instituição financeira, ao não bloquear preventivamente as duas transferências sequenciais – uma delas da expressiva quantia de R\$ 100.000,00, tendo como destinatário pessoa física, o que é absolutamente incomum.

No caso dos autos, houve claro desvio de perfil da apelante, caracterizado pelas duas operações sequenciais em valores discrepantes do uso normal da conta corrente por parte dela. Cumpria aos sistemas de segurança do banco, à vista do desvio do perfil, proceder ao bloqueio preventivo da conta e entrar em contato com a cliente para a confirmação das operações. Ao não fazer isso, o apelado contribuiu diretamente para o sucesso do golpe. Excluiu-se, assim, a culpa exclusiva da consumidora e, conseqüentemente, a hipótese de isenção prevista no art. 14, § 3º, II do CDC.

Em suma, é incontroverso o golpe que vitimou a apelante e a falha dos sistemas da instituição financeira, não se falando em culpa exclusiva da empresa. Por conta disso, não há como afastar a responsabilidade do apelado no caso vertente, sendo impositiva a condenação dele no pagamento de indenização por dano material consistente na devolução dos valores transferidos, de forma simples.

Na linha da responsabilidade da instituição financeira em situação assemelhada, tem-se a seguinte decisão do STJ:

“CONSUMIDOR. PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITOS. DEVER DE SEGURANÇA. FRAUDE PERPETRADA POR

TERCEIRO. CONTRATAÇÃO DE MÚTUO. MOVIMENTAÇÕES ATÍPICAS E ALHEIAS AO PADRÃO DE CONSUMO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO. 1. Ação declaratória de inexistência de débitos, ajuizada em 14/8/2020, da qual foi extraído o presente recurso especial, interposto em 21/6/2022 e concluso ao gabinete em 17/2/2023. 2. O propósito recursal consiste em decidir (I) se a instituição financeira responde objetivamente por falha na prestação de serviços bancários, consistente na contratação de empréstimo realizada por estelionatário; e (II) se possui o dever de identificar e impedir movimentações financeiras que destoam do perfil do consumidor. 3. O dever de segurança é noção que abrange tanto a integridade psicofísica do consumidor, quanto sua integridade patrimonial, sendo dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas pelos consumidores, desenvolvendo mecanismos capazes de dificultar fraudes perpetradas por terceiros, independentemente de qualquer ato dos consumidores. 4. A instituição financeira, ao possibilitar a contratação de serviços de maneira facilitada, por intermédio de redes sociais e aplicativos, tem o dever de desenvolver mecanismos de segurança que identifiquem e obstem movimentações que destoam do perfil do consumidor, notadamente em relação a valores, frequência e objeto. 5. Como consequência, a ausência de procedimentos de verificação e aprovação para transações atípicas e que aparentam ilegalidade corresponde a defeito na prestação de serviço, capaz de gerar a responsabilidade objetiva por parte da instituição financeira. 6. Entendimento em conformidade com Tema Repetitivo 466/STJ e Súmula 479/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". 7. Idêntica lógica se aplica à hipótese em que o falsário, passando-se por funcionário da instituição financeira e após ter

instruído o consumidor a aumentar o limite de suas transações, contrata mútuo com o banco e, na mesma data, vale-se do alto montante contratado e dos demais valores em conta corrente para quitar obrigações relacionadas, majoritariamente, a débitos fiscais de ente federativo diverso daquele em que domiciliado o consumidor. 8. Na hipótese, inclusive, verifica-se que o consumidor é pessoa idosa (75 anos - imigrante digital), razão pela qual a imputação de responsabilidade há de ser feita sob as luzes do Estatuto do Idoso e da Convenção Interamericana sobre a Proteção dos Direitos Humanos dos Idosos, considerando a sua peculiar situação de consumidor hipervulnerável. 9. Recurso especial conhecido e provido para declarar a inexigibilidade das transações bancárias não reconhecidas pelos consumidores e condenar o recorrido a restituir o montante previamente existente em conta bancária, devidamente atualizado.” (REsp n. 2.052.228/DF, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 12/9/2023, DJe de 15/9/2023.).

Por tais motivos, quanto ao ponto a pretensão deveria ter sido atendida e a sentença merece ser reformada.

No que concerne ao remanescente, não.

Descabida a pretensão da apelante de ser indenizada por supostos prejuízos vinculados aos dois empréstimos que realizou – um junto ao próprio apelado (capital de giro); outro contraído com pessoa física –, bem como pela venda de um veículo. Não há prova da relação de causa e efeito entre o evento fraudulento e os referidos negócios.

No limite, poderia até se admitir excepcionalmente que a empresa, por conta da fraude, tivesse que se valer de mútuos que não contrataria se o infortúnio não tivesse ocorrido. Porém, haveria necessidade de produção de prova sólida a respeito, o que a apelante não fez e nem pretendeu fazer, dado que pediu o julgamento antecipado da lide.

Não é possível que se presuma que a transferência fraudulenta dos valores levou a apelante a realizar todos os negócios que elencou na inicial. Sem

demonstração cabal a respeito – a versão a relação entre os negócios e as transferências fraudulentas não têm força suficiente para levar à inversão do ônus da prova –, a reparação dos ditos danos materiais quanto ao tópico não era mesmo de ser acolhida.

Também não comprovou a apelante que sofreu abalo de ordem moral, principalmente que desse suporte à fixação de indenização no montante, “data venia”, extravagante que pleiteou (R\$ 519.250,00).

É certo que a pessoa jurídica pode sofrer dano moral, nos termos da Súmula 227 do STJ. Contudo, de meridiana compreensão que a pessoa jurídica não se aborrece. Logo, o abalo moral que ela é passível de sofrer diz respeito à honra objetiva que decorre, v.g., da exposição indevida do nome da empresa perante a praça, ou ainda da perda de confiabilidade em face da clientela.

O caso dos autos não tem potencial para fazer surgir o chamado “dano in re ipsa”, vale dizer, aquele que decorre do próprio evento. Isso poderia se dar, v.g., se o nome da apelante tivesse sido indevidamente cadastrado em banco de dados de inadimplentes, o que não ocorreu. Poderia ainda ser demonstrado o abalo do nome da empresa perante a praça, como referido no parágrafo anterior. Contudo, isso dependeria da produção de provas e, como dito, a apelante pediu o julgamento antecipado da lide.

A suma.

A improcedência da ação fica afastada. Acolhe-se parcialmente a pretensão, condenado o apelado no pagamento, à apelante, da quantia de R\$ 103.850,00, a título de reparação dos danos materiais decorrentes das transferências fraudulentas de valores. Permanecem rejeitadas as demais pretensões.

O valor devido será corrigido pela tabela de cálculos deste tribunal, contado da data do evento – a indexação se trata de reposição do poder de compra da moeda; por isso, se outro termo inicial fosse adotado, a reparação não seria integral. Incidem ainda juros de mora a partir da citação, computados nos termos da Lei nº 14.905/24 que deu nova redação ao art. 406, § 1º, do Código Civil.

Apesar de não ser proporcional, a sucumbência é recíproca e expressiva de lado a lado, daí ser descabida a aplicação do art. 86, parágrafo único do

CPC.

Assim sendo, as partes arcarão com as custas processuais que serão partilhadas observada a proporção de decaimento, a ser apurado oportunamente. Arcarão ainda com os honorários do advogado contrário, fixados em dez por cento.

A base de cálculo – tanto para as custas, como para os honorários – é o proveito econômico. A verba honorária devida pelo apelado será apurada sobre o valor atualizado da condenação; a devida pela apelante, sobre o valor atualizado não atendido do pedido.

Nesses moldes, **dá-se parcial provimento ao recurso.**

CASTRO FIGLIOLIA

Relator