



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000322819

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003791-94.2023.8.26.0020, da Comarca de São Paulo, em que é apelante MARIA DO SOCORRO ARAUJO DOS SANTOS (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO BRADESCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 14ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CARLOS ABRÃO (Presidente sem voto), PENNA MACHADO E CÉSAR ZALAF.

São Paulo, 1º de abril de 2025.

LUIS FERNANDO CAMARGO DE BARROS VIDAL

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação nº 1003791-94.2023.8.26.0020

Apelante: Maria do Socorro Araújo dos Santos

Apelado: Banco Bradesco S/A

Comarca: São Paulo

Juiz sentenciante: Dr. Rodrigo de Oliveira Carvalho

Voto nº 31.856

Ementa:

Apelação. Ação declaratória e indenizatória. Contrato bancário. Clonagem de cartão de débito. Parcial procedência para reconhecer apenas a ocorrência de danos materiais indenizáveis. Apelo da autora. Transações bancárias não reconhecidas. Fraude. Falha na prestação do serviço relativamente à segurança das informações e à identificação do perfil econômico do consumidor. Responsabilidade objetiva da ré. Súmula nº 479 do STJ. Art. 14 do CDC. Ocorrência de dano moral indenizável. Montante indenizatório arbitrado em R\$ 5.000,00. Proporcionalidade e razoabilidade. Recurso provido.

Vistos.

A r. sentença de págs. 129/132, cujo relatório é adotado, assim julgou procedente em parte ação declaratória c/c pretensão

indenizatória proposta por *Maria do Socorro Araújo dos Santos* contra *Banco Bradesco S/A*:

Diante do exposto, resolvo o mérito, nos termos do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil para JULGAR PARCIALMENTE PROCEDENTE o pedido deduzido na inicial para, CONDENAR o requerido a restituir à requerente a quantia de R\$ 4.435,70, debitada da conta corrente da autora (fl. 23), corrigida monetariamente desde a realização das transações e acrescida de juros de mora de 1% ao mês, a contar da citação.

Considerando que ambas as partes sucumbiram, condeno o réu a pagar 50% das custas processuais e honorários advocatícios que fixo em 10% sobre o valor da condenação.

Condeno a autora a pagar 50% das custas processuais e, no tocante à verba honorária, fixo os honorários do advogado da parte ré em 10% sobre o valor da causa, com exigibilidade suspensa nos termos do art. 98, § 3º, do CPC. Juros e correção monetária na forma do art. 389, parágrafo único, do CC/02, alterado pela Lei Federal nº 14.905 de 28 de junho de 2024, a partir de sua vigência.

Por derradeiro, JULGO EXTINTO o processo, nos termos do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil.

Entendeu o r. julgada, por um lado, pela verossimilhança das alegações da autora e pelo descumprimento do ônus probatório pelo

rêu acerca da compatibilidade das operações impugnadas da conta corrente da autora com seu perfil e, por outro, pela não configuração de abalo moral.

Apela a autora às págs. 135/146 porque insiste em sua reparação por danos morais em razão do vazamento de seus dados bancários que possibilitou a realização das operações não reconhecidas de sua conta bancária. Pede a condenação da casa bancária no ônus sucumbencial.

O recurso foi processado e respondido (págs. 151/154).

É o relatório.

Pág. 160 e seguintes: regularize-se.

Nada obsta o conhecimento do recurso (pág. 158).

Trata-se de ação na qual a autora afirma ter sido vítima de fraude em que terceiros, mediante clonagem de seu cartão, realizaram diversas operações bancárias não autorizadas pela correntista, conforme descritas nas págs. 02 e 03, as quais somaram o valor de R\$ 4.435,70.

Assevera que tentou resolver administrativamente a questão, efetuou a contestação das operações realizadas por terceiros e solicitou o reembolso dos valores subtraídos da sua conta-corrente, bem como registrou boletim de ocorrência (págs. 27/28), porém não obteve êxito.

Assim, viu-se obrigada a ajuizar a presente ação para buscar a declaração de inexistência dos débitos dele, bem como a indenização pelos danos materiais e morais sofridos pela autora.

A ré, por sua vez, alega que não houve falha em sua prestação de serviços e atribui a culpa pelo incidente exclusivamente à autora e/ou a terceiros.

Julgada parcialmente procedente a ação nos moldes

relatados, apenas a autora interpôs recurso da parte em que lhe foi desfavorável a sentença.

De acordo com a Súmula nº 297 do E. Superior Tribunal de Justiça: *“O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”*.

Dessa forma, o caso deve ser solucionado à luz do Código de Defesa do Consumidor, notadamente em razão da vulnerabilidade técnica e informacional da parte autora perante a instituição financeira, que implica na inversão do ônus probatório (art. 6º, VIII, do CDC).

É fato incontroverso nos autos que a autora foi vítima de fraude e, assim, o banco réu deverá suportar as consequências decorrentes do fortuito interno (vazamento de dados do cliente), nos termos do art. 14 do CDC e da Súmula nº 479 do C. STJ.

E a razão disto está no fato que precedeu ao comportamento do autor a posse das informações bancárias pelo terceiro que aplicou o golpe, o que permite reconhecer a falha do serviço bancário.

Ademais, a hipótese cuida da estruturação da relação bancária em bases que expõem os dados sensíveis do consumidor para o conveniente giro do negócio, e da captação fraudulenta de parte dos dados seguros mediante utilização inicial dos primeiros, verificando-se situação de risco que o princípio constitucional da proteção do consumidor não autoriza transferir ao sujeito vulnerável sem agravo ao fundamento constitucional da solidariedade (art. 3º) e ao vetor da justiça social que condiciona a livre iniciativa (art. 170).

Corroborar esse entendimento o seguinte precedente do

C. STJ¹, a orientar sobre o dever de segurança nas operações bancárias e notadamente com relação às movimentações vultosas que destoam do perfil habitual do consumidor:

5. O dever de qualidade dos fornecedores de serviço divide-se em dever de adequação e dever de segurança. O dever de adequação é a exigência de que os produtos e serviços sirvam aos fins que legitimamente deles se esperam. A seu turno, o dever de segurança consiste na exigência de que produtos ou serviços ofertados no mercado ofereçam a segurança esperada, ou seja, não tenham por resultado a causação de dano aos consumidores tomados individual ou coletivamente.

6. O dever de segurança é noção que abrange tanto a integridade psicofísica do consumidor, quanto sua integridade patrimonial. Note-se que o art. 8º do CDC admite que se coloquem no mercado apenas produtos e serviços que ofereçam riscos razoáveis e previsíveis, isto é, que não sejam excessivos ou potencializados por falhas na atividade econômica desenvolvida pelo fornecedor (MIRAGEM, Bruno. Tendências da responsabilidade das instituições financeiras por danos ao consumidor. Revista de Direito do Consumidor. Col. 87, 2013, p. 51-91).

7. Como consequência, é dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas pelos consumidores.

¹ RECURSO ESPECIAL Nº 2.052.228 - DF (2022/0366485-2); Relatora Ministra Nancy Andrighi.

desenvolvendo mecanismos capazes de dificultar fraudes perpetradas por terceiros, independentemente de qualquer ato dos consumidores.

8. A constatação de possíveis fraudes engloba atenção, por exemplo, aos limites para transações por meio de cartão de crédito, ao valor da compra efetuada, à frequência de utilização do montante disponível, ao perfil de uso do correntista, entre outros elementos que, de forma conjugada, tornam possível ao fornecedor do serviço identificar se determinada transação deve ou não ser validada.

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. (grifamos)

E os documentos de págs. 19/23, 24, 25/26 e 27/28 conferem verossimilhança aos argumentos da autora e permitem concluir pela falha do banco consistente no vazamento ou uso indevido de dados do cliente, o que obriga o banco réu a comprovar a inexistência de culpa própria, o que não logrou nos autos, pois sequer apresentou extratos para comprovar que as operações impugnadas são compatíveis com o perfil de consumo da autora (págs. 124 e 128).

Além disso, a culpa concorrente da parte autora não elide

a responsabilidade objetiva do banco nos termos do CDC, conforme os ensinamentos de Bruno Miragem²:

Trata-se, como se deduz, de outra hipótese de rompimento do nexo causal entre a conduta do fornecedor e o dano sofrido pelo consumidor, pelo advento de outra conduta que, tendo sido realizada, demonstra-se que tenha dado causa ao evento danoso. No caso, a conduta que vem a causar o dano, afastando por isso a relação de causalidade com respeito ao comportamento do fornecedor, é a conduta do próprio consumidor que tenha sido vítima do dano (culpa exclusiva da vítima) ou de qualquer outro terceiro com a mesma característica.

Note-se que a exclusão da responsabilidade do fornecedor, neste caso, opera-se apenas se o dano tiver sido causado por evento cuja causa deva-se apenas à própria conduta do consumidor ou de terceiro. Não há de se referir, portanto, de culpa concorrente do consumidor como causa de exclusão de responsabilidade, ainda que se possa admitir, no caso concreto, a possibilidade de redução do quantum da indenização. Da mesma forma não afasta a responsabilidade do fornecedor o fato meramente acidental do consumidor, exigindo-se, para tal finalidade, que o ato seja exclusivo e que seja praticado culposamente, ou seja, movido por dolo, negligência ou imprudência³.

Nesse sentido é o entendimento desta C. Corte:

² MIRAGEM, Bruno. **Curso de Direito do Consumidor**. Parte II. Direito Material do Consumidor. 6. Ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil (Revista dos Tribunais), 2019. p. RB-2.109 (e-book).

³ As notas de rodapé constantes do original foram suprimidas.

Apelação - Ação de inexigibilidade de débito, cumulada com pedido de indenização por danos materiais e morais - Parcial Procedência - Transações fraudulentas na conta da autora - Operações realizadas que encontravam fora do perfil do consumidor, praticadas por golpista que se passou por funcionário do banco, dispondo de dados pessoais da autora e de sua conta bancária - Súmula 479 do STJ - Prova de inexistência de defeito na prestação dos serviços não apresentada, nem produzida pelo réu - Aplicabilidade da Teoria do risco da atividade - Declarada a inexigibilidade das operações realizadas em nome da demandante ratificada - Danos materiais cabíveis - Dever do banco réu em restituir os valores transferidos da conta bancária da autora - Sentença mantida - Recurso do réu improvido. (TJSP; Apelação Cível nº 1001753-69.2023.8.26.0292; Relator: Thiago de Siqueira; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Foro de Jacareí - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 13/09/2023; Data de Registro: 13/09/2023).

RECURSO DE APELAÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITOS CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E REPETIÇÃO DE INDÉBITO. AUTOR QUE FOI VÍTIMA DE GOLPE PERPETRADO POR TERCEIRO. FRAUDE BANCÁRIA SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. INSURGÊNCIA DO RÉU PARA AFASTAR A INEXIGIBILIDADE DOS DÉBITOS. TODAVIA, NÃO SE DESINCUMBIU DE PROVAR A EXISTÊNCIA DE FATO IMPEDITIVO, MODIFICATIVO

OU EXTINTIVO DO DIREITO DO AUTOR - ART. 373, II, CPC. APLICAÇÃO DA SÚMULA 479 DO E. STJ. EVIDENTE FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DO BANCO. AUSÊNCIA DE CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA OU DE TERCEIRO, BEM COMO DE CULPA CONCORRENTE DO AUTOR. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO NÃO PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível nº 1014091-31.2021.8.26.0006; Relator: César Zalaf; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional VI - Penha de França - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 05/05/2023; Data de Registro: 05/05/2023).

RESPONSABILIDADE CIVIL - Danos materiais - Demanda julgada procedente - "Golpe do empréstimo por SMS" - Transferências, pactuação de empréstimo e pagamento de boleto em valores elevados não reconhecidos pelo autor, o qual ligou para número de telefone recebido por meio de mensagem SMS para contestar mútuo não realizado - Demandante que ligou para aquele número e seguiu orientações recebidas do suposto funcionário do banco, as quais possibilitaram as transações ora impugnadas - Operações bancárias que se deram fora do perfil do recorrido, o que configura falha na prestação do serviço, pela instituição financeira, nesse ponto - Responsabilidade objetiva do banco - Requerido detentor de capacidade técnica para demonstrar a legitimidade das operações - Incumbia ao banco trazer provas robustas da legitimidade das operações financeiras impugnadas pela parte autora (art. 373, II, do CPC), ainda que

argumente a infalibilidade e segurança de seu sistema, no entanto, não o fez - Negócios jurídicos inexistentes por ausência de elemento essencial (consentimento) - Inteligência do art. 104 do CC - Dever do réu de ressarcimento da totalidade dos danos materiais do autor, com juros e correção monetária - Recurso desprovido e majorada a verba honorária devida pelo réu ao patrono adverso de dez para quinze por cento sobre o valor da condenação (art. 85, §§ 2º e 11, do CPC). (TJSP; Apelação Cível nº 1004326-87.2022.8.26.0010; Relator: Mendes Pereira; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional X - Ipiranga - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/03/2023; Data de Registro: 29/03/2023).

O fato é que o banco não comprovou a concreta regularidade das operações repetidas e sucessivas, nem mesmo a adequação delas ao perfil do consumidor, de modo que deve mesmo suportar as consequências na falha da prestação de seus serviços.

Nessas condições, o recurso da autora deve ser acolhido para reconhecer a ocorrência de danos morais à autora em razão da resistência do banco na reparação do acidente de consumo, o que causa lesão extrapatrimonial ao consumidor, privado de seus recursos materiais, notadamente os menos afortunados.

Na mesma linha já decidiu o Colendo Superior Tribunal de Justiça: “O esvaziamento da conta da correntista é ato objetivamente capaz de gerar prejuízo moral, pelo sentimento de angústia que causa ao consumidor.” (STJ - REsp 835.531-MG, Rel. Ministro SIDNEI BENETI, J. 07/02/2008, DJ 27/02/2008, p. 191).

Com relação ao montante indenizatório, conforme as regras dispostas pelo art. 6º, inc. VI, do CDC e artigos 186 e 927 do CC, arbitro a quantia de R\$ 5.000,00, para indenizar a autora na esfera moral, valor que se encontra adequado, contempla satisfatoriamente o dano moral e não gera enriquecimento sem causa à demandante.

Os danos morais deverão ser corrigidos monetariamente pela Tabela Prática do TJSP desde a data do arbitramento (Súmula nº 362, STJ), tudo acrescido de juros de mora de 1% ao mês desde a citação, nos termos do art. 405 do Código Civil e do art. 240 do Código de Processo Civil, vez que se trata de relação contratual.

Assim, em razão da procedência da ação ora reconhecida e à luz da Súmula nº 326, do C. STJ, deverá a ré arcar com as custas, despesas processuais e honorários de advogado, que ora arbitro em 15% do proveito econômico obtido pela autora no processo.

Pelo exposto, o voto é pelo provimento do recurso.

LUÍS FERNANDO CAMARGO DE BARROS VIDAL
Relator