



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000326049

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1009422-91.2024.8.26.0405, da Comarca de Osasco, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelada MARIA HELENA DA SILVA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2) 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 AFONSO BRÁZ (Presidente sem voto), DOMINGOS DE SIQUEIRA FRASCINO E ROSANA SANTISO.

São Paulo, 1º de abril de 2025.

LÉA DUARTE
Relatora
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Recurso nº:
Apelante:
Apelado:
Foro e vara de origem:

1009422-91.2024.8.26.0405
Banco Bradesco S/A
Maria Helena da Silva
Foro de Osasco/5ª Vara Cível

Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR E PROCESSUAL CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. TRANSAÇÕES BANCÁRIAS FRAUDULENTAS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. FORTUITO INTERNO. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. ÔNUS DA PROVA DO BANCO NÃO CUMPRIDO. RECURSO DESPROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação interposta por instituição financeira contra sentença que julgou procedente ação indenizatória proposta por correntista vítima de fraude bancária, condenando o banco ao ressarcimento de R\$ 14.290,00, devidamente corrigidos, em razão da falha na prestação do serviço ao permitir a realização de transações suspeitas sem bloqueio preventivo.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. Há duas questões em discussão: (i) definir se a instituição financeira deve ser responsabilizada pelas transações fraudulentas realizadas na conta da autora; e (ii) estabelecer se a ré se desincumbiu do ônus de provar a inexistência de falha na prestação do serviço.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito das operações bancárias, conforme dispõe o art. 14 do CDC e a Súmula 479 do STJ.

4. A fraude bancária constitui fortuito interno, risco inerente à atividade econômica da instituição financeira, não podendo o consumidor arcar com o prejuízo decorrente da falha na segurança do serviço.

5. A inversão do ônus da prova é cabível nos termos do art. 6º, VIII, do CDC, cabendo ao banco demonstrar que as transações suspeitas se enquadravam no perfil da consumidora e que não houve falha na segurança do serviço prestado.

6. A instituição financeira não se desincumbiu do seu ônus probatório de provar que foi a autora que realizou as transações a partir do seu celular mediante senha (art. 373, II, do CPC), pois limitou-se a apresentar telas sistêmicas, documentos produzidos de forma unilateral que não têm valor probatório porque podem ser alterados livremente pelo banco.

7. A ausência de bloqueio preventivo das transações, apesar da movimentação atípica e do curto intervalo entre as operações, caracteriza falha na prestação do serviço e justifica a condenação do banco ao ressarcimento dos valores subtraídos.

IV. DISPOSITIVO E TESE

8. Recurso desprovido.

Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 6º, VIII, e 14; CPC, art. 373, II.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula 297; STJ, Súmula 479.

Os argumentos apresentados pelo recorrente no seu recurso já foram devidamente analisados e rejeitados pela sentença, que deve ser integralmente ratificada, nos termos do art. 252 do Regimento Interno do TJ/SP, por não haver nenhum fundamento de fato ou de direito novo relevante a ser apreciado:

"Trata-se de ação indenizatória de danos materiais e morais proposta por Maria Helena da Silva em face de BANCO BRADESCO S.A.. Alega a parte autora, em resumo, que é correntista do réu e que no dia 27/10/2023 recebeu uma ligação telefônica supostamente da Central de Atendimento da instituição financeira ré. Descreve que a pessoa identificada como preposta da parte ré confirmou nome completo e CPF da autora, pedindo apenas para confirmar o endereço. Narra que após a ligação apareceu um motoboy em sua residência informando que era um portador da loja Renner e ia lhe entregar o vale cartão de presente, depois recebeu outra ligação informando que foi errado a entrega e que um portador iria retirar o vale presente e no dia da retirada, fotografou a requerente e seu documento de identidade. Alega que após o contato com o motoboy ocorreram quatro transferências bancárias em favor de pessoas desconhecidas pela autora, no valor total de R\$ 14.290,00. Aduz que ao tentar realizar o pagamento de uma compra constatou que não havia saldo em sua conta e que imediatamente entrou em contato com o banco réu, que negou a devolução dos valores. Em razão desses fatos, requer a condenação do réu ao pagamento da quantia de R\$ 14.290,00 a título de danos materiais e ao pagamento do valor de R\$ 10.000,00 a título de danos morais.

Decisão de fls. 48/49 indeferiu a gratuidade de justiça. Após o recolhimento das custas iniciais (fls. 52/56), a petição inicial foi admitida (fls. 68/69).

A parte ré foi citada (fls. 75) e, tempestivamente, apresentou contestação às fls. 76/100. Em sua peça defensiva, arguiu preliminar de ilegitimidade passiva. No mérito, sustentou que é incabível a inversão do ônus da prova; argumentou que não há dano imputável ao banco, sob alegação de que a suposta fraude perpetrada por terceiros não decorreu de falha na segurança do banco réu, mas de negligência da própria autora. Alegou que as transferências foram feitas mediante a inserção de chave pessoal e senha sigilosa, o que exime a parte ré de responsabilidade. Aduziu que as transações foram realizadas dentro do sando em conta e se enquadram no perfil de movimentações da autora, que realiza transferências em valores vultosos. Reiterou que a transação ocorreu a partir do celular da autora com inserção de senha de forma manual, o que demonstra a ausência do nexo de causalidade. Rechaçou a configuração de danos morais. Ao final, postulou a improcedência dos pedidos.

Após réplica (fls. 141/152), as partes foram intimadas para especificação de provas (fls. 153). A autora se manifestou às fls. 156/158, e a ré permaneceu inerte (fls. 166).

É o relatório.

Fundamento e decido.

O feito comporta imediato julgamento (art. 355, I, CPC).

A preliminar de ilegitimidade passiva se confunde com o mérito e com ele será analisada.

Afasto o pedido para determinar o comparecimento pessoal da autora em juízo. Não há indícios de litigância predatória no caso em apreço. A petição inicial está suficientemente instruída com documentação pertinente à demonstração das alegações contidas na inicial, havendo prova inclusive da tentativa de resolução no âmbito administrativo (fls. 23), de modo que não se vislumbra uso abusivo do Poder Judiciário.

Ressalte-se que não se vislumbra nenhuma das condutas processuais potencialmente abusivas listadas no Anexo A da Recomendação CNJ nº 159/2024.

No mérito, os pedidos são parcialmente procedentes.

A relação jurídica entre as partes se submete às regras do Código de Defesa do Consumidor por aplicação da teoria finalista mitigada, face à evidente hipossuficiência técnica da empresa autora em demonstrar efetivamente a má prestação do serviço pelo fornecedor. Além desse aspecto, há de se considerar que a

pessoa jurídica autora utiliza os serviços bancários como consumidora.

A corroborar, o entendimento jurisprudencial é no sentido de que "O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras" (Súmula 297 do C. STJ).

Nesse contexto, aplicam-se as regras que estipulam que o fornecedor de serviços responde pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços independentemente da existência de culpa, salvo quando provar que, prestado o serviço, o defeito inexiste ou quando provar a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro (art. 14, caput e §3º, CDC).

Oportuno consignar, também, que a fraude de terceiros é um risco à atividade econômica dos réus, à medida em que eles "respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias" conforme o Enunciado 479 da Súmula do C. STJ.

Assim, a responsabilidade do réu depende da demonstração de falha na prestação dos serviços ou de fortuito interno relativo a fraudes no âmbito das operações bancárias.

No caso dos autos, as alegações da parte autora a respeito da falha na prestação de serviços são verossímeis.

Verifica-se do documento de fls. 23 que a autora solicitou suporte da instituição financeira ré após ter sido vítima de fraude que culminou no prejuízo de R\$ 14.290,00. Vê-se do documento em questão que a autora impugnou as cinco transferências que foram especificadas na inicial, tendo a parte ré recusado o ressarcimento.

Aliado a isso, apesar de não ter sido juntado boletim de ocorrências nos autos, em consulta de distribuições feita nesta data, verifiquei que há inquérito policial em curso (autos nº 1500221-16.2024.8.26.0050), distribuído em 03/01/2024, em que a autora figura como vítima de estelionato. No referido procedimento, figura como averiguada uma das pessoas beneficiárias das operações impugnadas (Mayara de Souza Lima).

Assim, de rigor a aplicação do disposto no artigo 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor, que determina a inversão do ônus da prova.

No contexto dos autos, portanto, cabia ao réu a demonstração de que as operações impugnadas não destoam do perfil da consumidora (art. 373, II, CPC) ônus do qual não se desincumbiu.

O documento de fls. 22 demonstra que no dia dos fatos foram feitas quatro operações em curto intervalo de tempo e para três beneficiários, a saber:

R\$ 4.890,00 – Genilza Feliz de Melo

R\$ 4.400,00 – Mayara de Souza Lima

R\$ 4.000,00 – Mileide Ferreira Maia

R\$ 1.000,00 – Mileide Ferreira Maia

Tal cenário, que por si só é anormal e suspeito e que deveria ter sido verificado pelo sistema de segurança, afasta também a argumentação defensiva que aduz que as operações permaneceram dentro do perfil usual do consumidor.

A parte ré não exibiu extratos bancários da autora para demonstrar a habitualidade da movimentação intensa em sua conta bancária, com movimentações sucessivas e com saídas na ordem de R\$ 14.000,00 em um único dia.

Ressalte-se que os extratos exibidos pela autora às fls. 24/30, referentes ao período de 26/01 a 26/03/2024 demonstram que não é do perfil da autora a realização de transferências da ordem de R\$ 4.000,00 e tampouco saídas diárias em patamar superior a R\$ 14.000,00.

Ademais, as instituições financeiras contam com meios aptos a bloquear serviços de forma célere, inclusive quando há mera suspeita de fraudes identificadas de forma automatizada, sem reclamação direta dos usuários.

Assim, no caso dos autos, não houve adequada e eficiente adoção dos meios de segurança disponibilizados ao usuário para impedir a ação fraudulenta de terceiro.

Daí porque não prevalecem as teses defensivas que buscam eximir a requerida de toda e qualquer responsabilidade: no caso em exame, ainda que tenha havido ação

de terceiro, a falha na prestação dos serviços reside no fato de que a instituição financeira não efetivou o bloqueio do cartão e da conta bancária assim que verificada a ocorrência das transações suspeitas e que destoam do perfil do correntista. Assim, procede o pedido para condenação da requerida ao pagamento dos

valores indevidamente transferidos de sua conta bancária (R\$ 14.290,00).

(...)

Diante do exposto,

(i) JULGO PROCEDENTES os pedidos iniciais, o que faço com resolução de mérito nos termos do art. 487, inciso I, do Código de Processo Civil para CONDENAR o réu a restituir à autora a quantia de R\$ 14.290,00, com correção monetária desde a data das transferências fraudulentas (27/10/2023 – fls. 22) e juros de mora a partir da citação (07/08/2024 – fls. 75).

O valor devido deverá ser corrigido monetariamente pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça de São Paulo e acrescido de juros moratórios de 1% ao mês até 29/08/2024. A partir de 30/08/2024, deverão ser observados os seguintes parâmetros, em consonância com as alterações do Código Civil (art. 389, parágrafo único, e art. 406, § 1º), promovidas pela Lei n. 14.905/2024: correção monetária pelo IPCA, e juros de mora de acordo com a taxa legal (diferença entre a Taxa SELIC e o IPCA, calculada mensalmente pelo Banco Central, conforme Resolução CMN n. 5.171/2024). Caso a taxa legal apresente resultado negativo, essa será considerada igual a 0 (zero) para efeito de cálculo dos juros."

Apenas acrescento que o banco não apresentou absolutamente nenhuma prova válida da sua alegação de que foi a autora que realizou as transações a partir do seu celular mediante senha, ônus que lhe incumbia, de acordo com o art. 373, II, do CPC. Limitou-se a apresentar telas sistêmicas, documentos produzidos unilateralmente que não têm nenhum valor probatório porque podem ser livremente alterados pelo banco.

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso.

Pela sucumbência, majoro os honorários advocatícios a serem pagos pelo recorrente para 20% do valor da condenação, de acordo com os critérios do art. 85, §2º e 11, do CPC/2015.

A oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes dará ensejo à imposição da multa prevista pelo artigo 1026, § 2º, do CPC.

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim (Súmulas nº 211 do Superior Tribunal de Justiça e nº 282 do Supremo Tribunal Federal).

LÉA DUARTE
Relatora