



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000330513

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1027962-75.2023.8.26.0001, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelada LAURA MARIA AFONSO FREITAS (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado/apelante BANCO BRADESCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual do Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento aos recursos. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores TASSO DUARTE DE MELO (Presidente sem voto), JOSÉ PAULO CAMARGO MAGANO E JOÃO BATTAUS NETO.

São Paulo, 2 de abril de 2025.

GUILHERME SANTINI TEODORO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação nº 1027962-75.2023.8.26.0001

Apelantes e reciprocamente apelados: Laura Maria Afonso Freitas e Banco Bradesco S/A

Voto nº 6792

CONTRATO BANCÁRIO. Ação indenizatória por danos patrimoniais e morais. “Golpe do motoboy”. Transações fraudulentas em conta corrente. Sentença de parcial procedência. Recursos das partes. Preliminar de ilegitimidade passiva rejeitada. Falha na prestação de serviços à medida que o sistema de segurança do banco não identificou a atipicidade das operações. Fortuito interno. Danos morais não configurados. Sentença correta. Ratificação conforme artigo 252 do Regimento Interno deste Tribunal de Justiça. **Recursos não providos.**

Da respeitável sentença de relatório adotado de parcial procedência de ação decorrente de fraude conhecida como “golpe do motoboy” apelam as partes. A autora requer a condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais e o réu alega ilegitimidade passiva, culpa exclusiva da vítima e ausência de falha na prestação de serviços.

Recursos tempestivos, preparado somente pelo réu e respondidos.

É o relatório.

Rejeito preliminar de ilegitimidade passiva da instituição bancária. A conta corrente em que foi debitado o valor impugnado é administrada pelo réu, a quem compete zelar pela segurança dos recursos de seus clientes, impedindo, por conseguinte, qualquer movimentação bancária sem a anuência do correntista.

As razões recursais, que praticamente estão limitadas à repetição de argumentos anteriores, não infirmam, em absoluto, a r. sentença, cujos fundamentos, a seguir transcritos, são adotados como razão de decidir:

(...)

Consigno a aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor à demanda, porquanto evidente a relação de consumo existente, restando adequada a aplicação dos artigos 2º e 3º do CDC às partes.

No caso, verifica-se que a autora, idosa de 75 anos, foi vítima do “golpe do motoboy”, no qual o consumidor, enganado por um estelionatário, entrega seu cartão de

crédito/débito com chip intacto a um terceiro, na maioria dos casos, um motoboy, que o retira no endereço informado pela vítima.

Embora não se possa afirmar ter ocorrido efetiva invasão do sistema bancário, na medida em que os estelionatários poderiam ter obtido as informações de nome, endereço, nome do gerente da autora por outras fontes, é certo que as instituições mantêm em seus quadros um setor antifraude, responsável por analisar individualmente as transações a fim de obstar, de forma preventiva, a ação de fraudadores.

*No caso, o extrato de fls. 155/167 (cujos dados têm início em 2018) indica que **a autora não tem por hábito resgatar valores consideráveis de seus investimentos, inexistindo, ainda, qualquer registro de pactuação de empréstimo, tampouco de transferências de valores consideráveis para terceiros, destacando-se que, em dois dias, houve movimentação de mais de R\$ 17 mil.***

O sistema do banco réu deveria ter identificado a atividade e suscitado a fraude, buscando formas de confirmar a regularidade das transações antes da aprovação, bloqueado o cartão até que tomada tal providência.

Assim, deve a parte ré responder pela falha e pelos prejuízos causados em razão de sua atividade. Nesse sentido, destaco o teor da 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”.

A não adoção de mecanismos que obstem a ação dos fraudadores enseja a responsabilização do banco réu, qual inclusive dispensa apuração de dolo ou culpa, nos termos do art. 14 do CDC:

Art. 14. 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.

Nesse sentido:

***AÇÃO INDENIZATÓRIA** – Autor que foi vítima do 'golpe*

do motoboy' – Golpistas que possuíam informações do autor protegidas pelo sigilo bancário – Compras realizadas que destoam do padrão de consumo – Falha na prestação dos serviços – Restituição dos valores sacados e debitados pelos criminosos – Sentença mantida - Recurso improvido. RESPONSABILIDADE CIVIL – Dano moral – Falha na prestação de serviços – Transtornos que ultrapassaram o mero aborrecimento – Indenização fixada em R\$ 19.000,00 (dezenove mil reais) que deve ser mantida – Recurso improvido." (TJSP; Apelação Cível 1021230-42.2018.8.26.0005; Relator: J. B. Franco de Godoi; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional V - São Miguel Paulista - 1ª Vara Cível; Julgamento: 21/11/2019; Registro: 21/11/2019)

*Assim, devidamente **demonstrado que as transações bancárias foram realizadas por terceiro, bem como o fato de que o banco réu não tomou as cautelas necessárias para proteger a autora da fraude praticada, deve prosperar o pedido de cancelamento da operação de empréstimo no valor de R\$ 10.640,00, posto que realizada de forma fraudulenta, bem como a suspensão do débito das parcelas do referido empréstimo, além da restituição dos valores debitados indevidamente de sua conta bancária.***

É procedente, ainda, o pedido de desbloqueio e emissão de cartões de crédito e débito para que a Autora possa movimentar normalmente sua conta, bem como o desbloqueio do acesso regular a todos os serviços de "internet banking" mantidos pela ré."

Acresça-se que, malgrado tenha sido reconhecida a falha na prestação de serviço do réu, tal fato não enseja automática reparação por danos morais.

Embora lamentável a situação vivida pela autora, os danos de ordem imaterial que eventualmente a autora tenha sofrido não podem ser imputados ao banco, cumprindo-lhe responder apenas pelos danos patrimoniais.

Não há ignorar que a autora contribuiu para o sucesso da fraude, pois entregou seu cartão bancário de uso pessoal e intransferível a terceiro.

Não se verificam graves e duradouras ofensas a direitos de personalidade causadas direta e imediatamente pelo defeito do serviço do réu. Aborrecimentos, desgostos ou transtornos, -- mais relacionados com o descuido da autora e com o crime do que com o serviço do réu --, não acarretam, por si sós, desdobramentos significativos ou relevantes em detrimento da personalidade humana em suas esferas

biológica, moral ou social. Além disso, concedeu-se tutela de urgência para suspensão de descontos e restrição cadastral.

A respeito, *"BANCÁRIO. INDENIZATÓRIA POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. GOLPE DO MOTOBOY. Sentença de procedência. Insurgência do demandado. Alegação de não configuração do dano moral. Acolhimento. Situação que configura mero dissabor, além de a demandante ter concorrido para a concretização do evento danoso. Apelação provida. Recurso adesivo da demandante. Pretensão de elevação do "quantum" dos danos morais. Improcedência, tendo em vista o reconhecimento da não configuração dos danos. Recurso desprovido."* (TJSP, N J 4.0 - Turma II (DP 2), AP 1011639-72.2022.8.26.0019, rel. Des. José Paulo Camargo Magano, j. 18/10/2024).

"AÇÃO DECLARATÓRIA. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DO BANCO RÉU IMPROVIDA. RECURSO ADESIVO DO AUTOR IMPROVIDO. CONTRATO BANCÁRIO. FINANCIAMENTO DE VEÍCULO. GOLPE DO BOLETO. RESPONSABILIDADE DA RÉ. DEFEITO DO SERVIÇO. VAZAMENTO DE DADOS. ACESSO DO FRAUDADOR À INFORMAÇÕES DO CONTRATO. RESTITUIÇÃO DEVIDA. DANO MORAL REJEIÇÃO. Ação declaratória cumulada com pedido de indenização. Sentença de parcial procedência. Recurso das partes. Primeiro, reconhece-se a responsabilidade da ré no evento danoso. Vazamento de dados do contrato, como salientado na sentença. A partir de um acesso legítimo ao site da BV com posterior encaminhamento a um número de whatsapp, o autor viu-se envolvido numa fraude. Evidente falha no sistema de segurança da BV, ao permitir a interferência no seu sistema interno (site) e o vazamento de dados. Nexo causal. Consumidora induzida a pagar boleto falso. Incidência dos artigos 14 do CDC e 44, 45 e 46 da LGPD com aplicação da súmula nº 479 do STJ. Segundo, adequada a restituição do valor pago por meio do boleto falso. Prova do pagamento. Ressarcimento do valor desembolsado pelo autor de R\$ 1.899,99. E terceiro, mantém-se a rejeição do pedido de reparação dos danos morais. O autor não descreveu situação concreta da repercussão extrapatrimonial. Levou-se em consideração, ainda, a partir da narrativa da petição inicial, que, embora num grau menor e não decisão, o autor participou da dinâmica. E o banco réu não se beneficiou do evento danoso. Ação julgada parcialmente procedente. SENTENÇA MANTIDA. RECURSOS IMPROVIDOS." (TJSP, 12ª Câ. Dir. Priv., AP 1002761-72.2021.8.26.0156, rel. Des. Alexandre David Malfatti, j. 6/2/2024).

A causa foi criteriosamente julgada.

Os corretos fundamentos da sentença são ratificados na forma do art. 252 do Regimento Interno deste Tribunal de Justiça, forma de julgamento admitida pela jurisprudência (fundamentação *"per relationem"*).

Com base no art. 85, § 11, do CPC, majoram-se os honorários advocatícios em favor da parte autora de 10% para 12% do valor do proveito econômico e em favor do réu de 10% para 12% do valor correspondente ao pedido de danos morais, do qual a autora decaiu.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ante o exposto, desprovejo os recursos da autora e do réu,
ratificados os fundamentos da respeitável sentença.

É como voto.

GUILHERME SANTINI TEODORO – relator.