



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000331025

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000264-79.2023.8.26.0006, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelado JOSUÉ GODOI PENTEADO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado/apelante BANCO BRADESCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (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 J. M. RIBEIRO DE PAULA (Presidente sem voto), M.A. BARBOSA DE FREITAS E REGINA APARECIDA CARO GONÇALVES.

São Paulo, 3 de abril de 2025.

OLAVO SÁ

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação – 1000264-79.2023.8.26.0006

Comarca de São Paulo – SP – 1ª Vara Cível

Juiz de 1ª Instância: José Luiz de Jesus Vieira

Ação: Declaratória e indenizatória

Apelante/ Apelado: Josué Godoi Penteado

Apelado/ Apelante: Banco Bradesco S.A.

VOTO 2697

AÇÃO DE RESTITUIÇÃO DE VALOR C/C INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. APELO DO RÉU E DO AUTOR. AMBOS OS RECURSOS DESPROVIDOS.

Insurgência do autor quanto ao dano moral – não configurado - as transações fraudulentas, por si só, não geram direito à indenização por danos morais. Insurgência do réu – descabimento - não restou devidamente comprovado, na hipótese, a culpa exclusiva da vítima, a fim de que fosse afastada a responsabilidade do Banco pelo evento danoso. Operações e valores que destoam do histórico de perfil da cliente – operações que não foram confirmadas pelo serviço de segurança do banco – Aplicação do art. 14 do CDC - Responsabilidade objetiva – Ausência de provas pela instituição financeira de que a cliente tenha concorrido de alguma forma para a fraude. Sentença mantida. Apelação do autor e do réu – AMBOS OS RECURSOS DESPROVIDOS.

Vistos.

Trata-se de apelação interposta pelas partes em face da sentença exarada às f. 149/154, proferida pelo D. Juízo da 1ª Vara Cível da Comarca de São Paulo/SP, que julgou parcialmente procedente a ação proposta nos seguintes termos “(...) **JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE a "ação de restituição de valor c/c indenização por dano moral" ajuizada por JOSUÉ GODOI PENTEADO em face de BANCO BRADESCO S.A., com fulcro no artigo 487, inciso I, a fim de CONDENAR o banco a estornar todas as movimentações financeiras no valor de R\$ 3.121,21 e outra no importe de R\$ 1.666,66 e mais duas operações no crédito sendo uma no valor de R\$ 3.500,00 e outra no valor de R\$ 1.800,00 todas no dia 13.12.2021 no montante de R\$ 10.087,87 (fls.12/13) e como não é possível verificar a existência de crédito, antes da regularização do estorno, e eventual crédito em favor da parte autora deverá ser corrigido monetariamente pela Tabela do Tribunal de Justiça desde o ajuizamento da ação (Lei nº 6.899/81, artigo 1º, § 2º), e acrescida de juros legais de 1% ao mês a partir da citação, nos termos do artigo 406 do Código Civil de 2002, que remete ao artigo 161, § 1º, do Código Tributário Nacional. No mais, verifico que só o Banco requerido deverá suportar o ônus da sucumbência, pois o**

autor teve razão jurídica para o ajuizamento da ação, que foi o pleito principal acolhido, pelo que não se revela razoável que o não acolhimento integral de pleito acessório possa de alguma forma implicar ônus além do não acolhimento, o que deve ser considerado como sucumbência mínima, nos termos do artigo 86, parágrafo único, do CPC/2015, razão pela qual condeno a empresa ré ao pagamento das respectivas custas, despesas processuais e honorários de sucumbência no importe de R\$ 1.500,00, nos termos do artigo 85, §§ 2º e 8º, do Código de Processo Civil/2015."

Apela o autor, (f. 159/168), alegando que faz jus ao recebimento de danos morais, vez que teve seu nome injustamente negativado pelo fato, assim como não fora cancelado o cartão em ambas as funções conforme solicitado. Ainda, pelo descaso e desrespeito em não solucionar a situação, tendo o Apelante que ajuizar ação para solucionar a situação. Requer o provimento do recurso, com o fito de reformar a sentença para condenar o réu ao pagamento de R\$10.000,00 à título de danos morais.

O banco, apelante, (f. 169/173), defende a tese de que o apelado fora vítima de ação de terceiro em ambiente externo, fora da área de vigilância da Casa Bancária e desídia do Apelado em não proceder com sua obrigação que é zelar pelo seu cartão magnético, possibilitando que o malfeitor efetuasse a troca. Requer reforma da r. sentença para que seja julgada improcedente.

As contrarrazões foram apresentadas, (f. 179/187 e 188/192), ambas pugnam pelo improvimento do recurso da parte contrária.

Recurso tempestivo. Autor isento de preparo, (f. 75). Preparo recolhido, (f. 175).

É o relatório.

Trata-se de ação de restituição de valor c/c indenização por dano moral, na qual o autor, na condição de cliente do réu, pleiteia a restituição dos valores retirados indevidamente da sua conta corrente, bem indenização por danos morais no valor de R\$ 10,000.00.

Segundo consta da inicial, no dia 13.12.2021, com o intuito de sacar uma pequena quantia para realizar algumas despesas extras no mercado, foi ao caixa eletrônico 24 horas localizado nas dependências de uma farmácia próximo à sua residência. Realizou o saque de R\$ 100,00 e, assim que finalizou o autoatendimento, foi empurrado por dois indivíduos que se encontravam atrás, na fila, aguardando vez para utilizar o caixa eletrônico, momento que o seu cartão e dinheiro caíram ao

chão.

Um dos homens, se abaixou, pegou o cartão e dinheiro e entregou ao autor. A situação lhe causou um certo constrangimento e resolveu comparecer até a agência bancária da ré para consultar o extrato. O gerente da conta imprimiu o extrato, foi quando percebeu que havia caído em um golpe, havia em seu extrato dois débitos, sendo um no valor de R\$ 3.121,21 e outro no importe de R\$1.666,66.

Imediatamente, solicitou o cancelamento do cartão que possui função de débito e crédito e protocolou contestação. Ao retornar à sua agência para retirar um novo extrato, constatou que havia sido debitado o valor de R\$ 1.509,30, referente a gastos com cartão de crédito.

Ao indagar o gerente sobre mencionado débito, foi surpreendido pela informação de que o bloqueio do cartão havia ocorrido de forma parcial. Os fraudadores realizaram, em 13/12/2021, duas operações no crédito, sendo uma no valor de R\$ 3.500,00 (três mil e quinhentos reais) e outra no valor de R\$ 1.800,00. Ao questionar sobre o ressarcimento, foi informado que a contestação havia sido negada.

O autor atribui responsabilidade ao Banco pelo prejuízo suportado, por ocorrência de falha no serviço de segurança prestado.

Citado, o banco apresentou contestação, alegando ausência de responsabilidade e que houve a culpa exclusiva da vítima, advindo daí, a impossibilidade de restituição a título de danos materiais e dano moral.

Manifestação das partes, (f. 145 e 146/147), e o feito foi sentenciado pela parcial procedência dos pedidos, tendo o D. Juízo condenado o réu a estornar todas as movimentações financeiras fraudulentas ocorridas na modalidade débito e crédito no cartão do autor.

Observo ao autor que os *prints* juntados aos autos, apenas em sede recursal, não podem ser conhecidos, pois não se trata de documento novo. Pelas datas, são anteriores a data da prolação da sentença e não foram apreciados pelo douto magistrado.

Em relação ao pedido de indenização por danos morais, não se trata de dano moral *in re ipsa*. A parte deve demonstrar que houve uma repercussão danosa na esfera extrapatrimonial.

No presente caso, as transações fraudulentas,

por si só, não geram direito à indenização por danos morais. Assim, não comporta acolhimento, de rigor, a manutenção do decido na r. sentença.

Quanto ao apelo do réu, o recurso não comporta provimento.

Cumprе mencionar ser indubitoso que o feito se desenvolve sob o influxo das relações de consumo, haja vista a vulnerabilidade da apelada frente à estrutura técnica e financeira do réu. (CDC, art. 2º e art. 3º e Súmula 297 do STJ).

Pelos elementos contidos nos autos, não restou devidamente comprovado, na hipótese, a culpa exclusiva da vítima, a fim de que fosse afastada a responsabilidade do Banco pelo evento danoso.

Pela documentação acostada aos autos, é possível concluir que o autor foi vítima de golpe. No entanto, fica comprovado que o banco requerido agiu com negligência ao não bloquear as operações em sequência, transações absolutamente fora do padrão do perfil do consumidor.

Constata-se que o autor contestou os lançamentos posteriores ao golpe, mas não obteve o estorno de referidas transações. O golpe foi realizado mediante ardil, porém, em nenhum momento o autor menciona ter franqueado a senha ao fraudador.

Cabe ao banco, por aplicação do Código de Defesa do Consumidor, o ônus de comprovar a idoneidade de seu sistema de segurança e, no caso concreto, referido sistema se mostrou falho, pois os criminosos realizaram as transações sem que o sistema bloqueasse por suspeita de fraude, inclusive após o pedido de bloqueio do cartão pelo próprio cliente.

Ressalte-se que é de incumbência da instituição financeira a checagem, em tempo real, da regularidade dos saques e das compras, sobretudo porque fugiam, de modo claro, conforme documentos, do padrão de gastos do consumidor. Some-se a isto o fato de que os golpistas realizam várias transações com o cartão da vítima em curtíssimo lapso temporal e valores consideráveis.

Também inexistе, nos autos, comprovação de que o Banco tenha buscado contato telefônico ou qualquer outro meio, a fim de comprovar a autenticidade das operações nos valores apontados.

Desse modo, a prova apresentada nos autos

corresponde à narrativa da inicial. Tal circunstância seria suficiente para caracterizar a falha na segurança da Instituição Bancária.

Ao contrário das alegações do réu deduzidas em contestação, não se trata de excludente de responsabilidade por fato de terceiro ou culpa da vítima.

Ressalte-se que a relação contratual bancária configura relação de consumo, transferindo ao prestador de serviços, por aplicação da responsabilidade objetiva, o ônus de comprovar a ausência de falha na prestação do serviço ao consumidor ou a culpa exclusiva da vítima ou de terceiros (arts. 6º e 14, § 3º, II, Código de Defesa do Consumidor).

Nessas condições, andou bem o D. Juízo de origem ao reconhecer a responsabilidade do apelante pelo dano suportado pelo consumidor.

É que incide, na hipótese, o disposto no § 1º 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. § 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais: I - o modo de seu fornecimento; II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam; III - a época em que foi fornecido”.

Destarte, caberia à instituição financeira a comprovação de que não houve falha no serviço bancário e de que teria sido garantida a segurança adequada contra fraudes ao consumidor, o que não restou comprovado.

Sobre o tema, vale citar trecho do acórdão, proferido pelo Superior Tribunal de Justiça, no REsp nº 2.052.228/DF2: “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”.

Essas circunstâncias levam à conclusão de que houve, sim, fortuito interno, a caracterizar a falha no sistema de

segurança do réu.

Acrescenta-se a jurisprudência deste Tribunal de Justiça, a esse respeito:

“DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE REPARAÇÃO POR DANOS MATERIAIS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. NEGADO PROVIMENTO AO RECURSO. I. CASO EM EXAME *Trata-se de recurso de apelação interposto por Banco Bradesco S/A contra a sentença que julgou procedente a ação de reparação por danos materiais proposta por Marilda Rosa Delle Mattiazzo, condenando o banco ao pagamento de R\$ 112.078,58. O banco alega ilegitimidade ad causam e culpa exclusiva de terceiros, sustentando a inexistência de responsabilidade. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO A questão em discussão consiste em saber se: (i) a instituição financeira é responsável pelos danos decorrentes de fraudes praticadas por terceiros; (ii) houve falha na prestação dos serviços bancários que justifique a condenação ao ressarcimento. III. RAZÕES DE DECIDIR A relação jurídica entre as partes é de consumo, sendo aplicável o Código de Defesa do Consumidor. A autora sofreu golpe que resultou em diversas transações indevidas em sua conta. A instituição financeira não demonstrou a regularidade na prestação dos serviços, configurando falha na segurança. O contexto das transações realizadas evidencia fortuito interno, caracterizando a responsabilidade objetiva do banco. A jurisprudência do STJ é clara ao afirmar a responsabilidade das instituições financeiras por fraudes praticadas por terceiros, em casos de fortuito interno. IV. DISPOSITIVO E TESE 5. Negado provimento ao recurso do réu, mantendo a sentença de primeira instância. 6. Tese de julgamento: "1. A responsabilidade da instituição financeira é objetiva em casos de fraude. 2. O banco deve garantir a segurança nas transações realizadas por seus clientes." Legislação e Jurisprudência Relevantes Citadas: LEGISLAÇÃO CDC, art. 14. JURISPRUDÊNCIA STJ, REsp n. 1.199.782/PR, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, Segunda Seção, j. 24/08/2011. TJSP, Apelação Cível 1012630-57.2023.8.26.0037, Rel. Roberto Mac Cracken, j. 27/03/2024. TJSP, Apelação Cível 1001967-65.2023.8.26.0161, Rel. Roberto Mac Cracken, j. 30/04/2024. Enunciado nº 14 do ETJSP.”, (TJSP; Apelação Cível 1009386-97.2023.8.26.0077; Relator (a): Gilberto Franceschini; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Foro de Birigui - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 03/12/2024; Data de Registro: 03/12/2024).*

Assim, em que pesem os argumentos do apelante, considero que estão presentes todos os elementos caracterizadores da responsabilidade civil, razão pela qual a sentença merece ser mantida.

Disso tudo, pode-se concluir que as



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

alegações do autor e do réu não abalaram os fundamentos da sentença proferida, que deve ser mantida, e seus termos havidos por integrantes do Acórdão, a teor do artigo 252 do Regimento Interno do Tribunal de Justiça de São Paulo, dispondo: *“Nos recursos em geral, o relator poderá limitar-se a ratificar os fundamentos da decisão recorrida, quando, suficientemente motivada, houver de mantê-la”*.

Considerando o disposto no art. 85, § 11 do Código de Processo Civil, são devidos honorários advocatícios recursais, pelo réu, devendo ser majorados para R\$ 1.700,00. Em relação ao autor, incide o disposto na Súmula 326 do STJ.

Diante exposto e à vista do mais que dos autos consta, **NEGA-SE PROVIMENTO aos recursos do autor e do réu**, nos termos estabelecidos no voto.

Para fins de prequestionamento, ressalta-se que toda matéria devolvida se encontra prequestionada, com a ressalva de que o juiz não está obrigado a mencionar expressamente todos os pontos suscitados pelas partes, tampouco a citar as normas aventadas, bastando que o recurso tenha sido fundamentadamente apreciado.

OLAVO SÁ
Relator