



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000336689

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1011926-02.2021.8.26.0009, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO DO BRASIL S/A, é apelada MAIRA ANDRADE GARCIA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (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 IRINEU FAVA (Presidente sem voto), PEDRO FERRONATO E MARA TRIPPO KIMURA.

São Paulo, 4 de abril de 2025.

GILBERTO FRANCESCHINI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação nº 1011926-02.2021.8.26.0009

Apelante: Banco do Brasil S/A

Apelado (a): Maira Andrade Garcia

Foro Regional de Vila Prudente – 4ª Vara Cível

Juíza de Direito Dra. Claudia Akemi Okoda Oshiro Kato

Voto nº 2184

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO. RESPONSABILIDADE CIVIL. SENTENÇA RATIFICADA, NOS TERMOS DO ARTIGO 252 DO RITJSP. RECURSO DESPROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação interposta contra sentença que julgou parcialmente procedente ação, declarando a inexigibilidade de débitos e condenando o réu à devolução de valores indevidamente descontados.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. A questão em discussão consiste em (i) ilegitimidade passiva do réu e inaplicabilidade da inversão do ônus da prova; (ii) inexistência de falha nos serviços do banco e responsabilidade por fraude atribuída à autora e a terceiros; (iii) ausência de nexo causal entre conduta do réu e danos alegados.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. Rejeição da preliminar de ilegitimidade passiva, reconhecendo a legitimidade do banco para figurar no polo passivo da ação. 4. A relação de consumo autoriza a inversão do ônus da prova, cabendo ao banco demonstrar a inexistência de falha nos serviços prestados, o que não ocorreu. 5. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor, reconhecendo a responsabilidade objetiva do banco por falha na prestação de serviços e pela segurança das transações bancárias. 6. A segurança bancária foi comprometida, ocorrendo transações não reconhecidas pela autora.

7. A ausência de mecanismos eficazes de segurança por parte do banco caracteriza falha na prestação de serviço, não sendo suficiente a alegação de culpa exclusiva do consumidor.

IV. DISPOSITIVO E TESE

8. Recurso desprovido.

Tese de julgamento: 1. Instituições financeiras

respondem objetivamente por danos causados por falhas na prestação de serviços. 2. A inversão do ônus da prova é aplicável em relações de consumo, cabendo ao fornecedor demonstrar a regularidade dos serviços. 3. A falha na segurança bancária, evidenciada pela continuidade de transações fraudulentas após bloqueio, impõe a responsabilidade objetiva do banco.

Legislação Citada: Código de Processo Civil, art. 487, I; art. 373, II; art. 85, § 8º e § 11; Código de Defesa do Consumidor, arts. 4º, I; 6º, VIII; 14, §3º, II.

Jurisprudência Citada: STJ, Súmula 297 e Súmula 479; STJ, REsp nº 662.272-RS, Rel. Min. João Otávio de Noronha, j. 04.09.2007; STJ, REsp nº 641.963-ES, Rel. Min. Castro Meira, j. 21.11.2005; STJ, REsp nº 592.092-AL, Rel. Min. Eliana Calmon, j. 17.12.2004; STJ, REsp nº 265.534-DF, Rel. Min. Fernando Gonçalves, j. 01.12.2003; STJ, Terceira Turma, Rel. Min. Nancy Andrighi, j. 12.09.2023.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 502/507, cujo relatório se adota, na ação promovida por **Maira Andrade Garcia** em face do **Banco do Brasil S/A**, julgada parcialmente procedente, nos seguintes termos:

“Ante o exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos formulados na petição inicial, com fundamento no artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil, para: I) declarar a inexigibilidade dos débitos da autora referentes aos valores de R\$ 51.046,22 descontados de seu cartão de crédito, e das quantias de R\$ 21.500,00 e R\$ 24.000,00 referentes a pagamentos de título e boleto de sua conta corrente/poupança; e II) condenar o réu à devolução dos valores de R\$ 2.106,00 e R\$ 5.024,83 indevidamente descontados e provenientes de pagamentos recebidos por trabalho da autora, estes com a devida correção monetária de acordo com a Tabela Prática do TJSP e com juros de 1% ao mês a partir das datas dos descontos indevidos da conta da autora.

Em razão da sucumbência ínfima da parte autora, condeno o réu no pagamento das custas e despesas processuais havidas, bem como no pagamento de honorários advocatícios à advogada da autora, que arbitro por apreciação equitativa no valor de R\$ 2.000,00, com base no previsto pelo artigo 85, § 8º, do Código de Processo Civil.”

Em seu recurso (fls. 511/534) o réu/apelante suscita,

preliminarmente, ilegitimidade passiva e ser inaplicável a inversão do ônus da prova. No mérito, aduz que inexistiu falha ou ilegalidade nos serviços do banco e que a fraude se concretizou pela falta de cuidado da autora e por fato de terceiro. Sustenta que como não há nexo causal entre a conduta da apelante e dos danos alegados, inexistente o dever de reparar os prejuízos sofridos. Ainda, defende a inocorrência de dano moral ou, subsidiariamente, seja reduzido o valor fixado em sentença. Pede a reforma da sentença e o afastamento dos honorários de sucumbência.

Recurso tempestivo e preparado (fls. 545; 553/555).

Contrarrazões (fls. 539/544).

Não há oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

A preliminar de ilegitimidade passiva suscitada pela ré deve ser rejeitada, pois patente a legitimidade da instituição financeira para figurar no polo passivo da ação, fundada na falha da prestação de serviços que possibilitou a concretização das operações bancárias ora impugnadas. A questão pertinente à existência ou não de responsabilidade diz respeito ao mérito do recurso e com ele será apreciada.

No caso em apreço, a relação existente entre as partes é de consumo e a versão da parte autora, hipossuficiente, se mostra verossímil, o que autoriza a inversão do ônus da prova acerca das alegações dos fatos narrados na inicial, notadamente a existência da fraude da qual a autora foi vítima e para a qual teria concorrido o requerido, por falha na prestação dos seus serviços.

Ademais, ainda que assim não fosse, competia à instituição financeira provar fato impeditivo do direito da parte contrária, nos termos do art. 373, inciso II do CPC, ou seja, comprovar que houve culpa exclusiva da parte, ônus do qual não se desincumbiu.

Passo à análise do mérito.

A autora ajuizou a presente ação afirmando ser correntista do banco réu e que no dia 27/08/2021 recebeu um SMS informando que havia 58.332 pontos livelo a expirar e que ela teria acessado esse link. No dia 30/08/2021 recebeu uma ligação proveniente de número do requerido (40040001) e que a atendente esclareceu ter ocorrido movimentação a partir de um celular “MOTOROLA G5”. Por não conhecer o aparelho e as movimentações, a conta foi

bloqueada.

No dia 06/09/2021, foi pessoalmente à agência e cadastrou novas senhas. Porém, verificou a ocorrência de transações feitas em seu cartão de crédito, conta corrente e poupança, as quais desconhece, totalizando o valor de R\$ 103.677,20. Embora tenha buscado o réu para resolver a questão, não obteve sucesso.

Impõe-se a análise do caso no âmbito do microssistema protetivo instituído pela Lei nº 8.078/90, em especial quanto à vulnerabilidade material e a hipossuficiência processual do consumidor (CDC, arts. 4º, I, c.c. 6º, VIII). Dispõe, ainda, a Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça que “*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*”.

Por se tratar de relação consumerista, “*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*”, nos termos do estabelecido no artigo 14 do CDC.

De acordo com a teoria do risco do empreendimento, tem-se que fraudes praticadas por terceiro se situam dentro do risco assumido pela parte ré, na condição de fornecedora de serviços e produtos bancários, quando do exercício de sua atividade econômica, devendo, pois, responder objetivamente pelos danos causados, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor.

Ademais, conforme o 14, §3º, inciso II do CDC, a responsabilidade objetiva do fornecedor somente pode ser afastada no caso de culpa exclusiva do consumidor, ou atenuada, caso se caracterize a culpa concorrente.

É cediço que na condição de depositária e administradora de recursos de terceiros, é dever da instituição bancária verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas por seus correntistas e desenvolver mecanismos capazes de dificultar fraudes perpetradas por terceiros.

Vislumbra-se verossimilhança das alegações ante a falta de indícios de adulteração da verdade e porque a experiência revela que práticas criminosas semelhantes são cada vez mais comuns.

Além disso, no caso, os documentos carreados pela apelada demonstram que no dia 30/08/2021 manteve contato telefônico com o réu (fls.27), bem como foi solicitado, na mesma data, a ativação do módulo de proteção da conta, conforme mensagem enviada pela central de segurança do Banco (fls. 45).

De acordo com a autora, como teve sua conta bloqueada, dirigiu-se à agência para cadastrar novas senhas. Tais fatos não foram especificamente impugnados pelo réu.

Posteriormente, identificou movimentações bancárias indevidas no valor total de R\$ 103.677,20. Assim, registrou um Boletim de Ocorrência (fls. 29/30), além de reclamação administrativa junto ao banco (fls. 31/32), a qual foi concluída como improcedente.

Reforça as alegações da autora sobre as transações indevidas, os vários descontos e sequências de estornos em sua conta.

Considerando-se que a conta bancária da autora foi bloqueada pelo próprio banco, em razão de acesso suspeito, e mesmo assim a partir de então ocorreram movimentações desconhecidas, conclui-se que a segurança bancária foi comprometida.

As medidas adotadas pelo banco não foram suficientes para evitar que a fraude se consumasse, incorrendo, por conseguinte, em falha na prestação de serviço.

Sublinhe-se que mera alegação no sentido de que a parte autora fora vítima de fraude perpetrada por terceiros não tem o condão de afastar a responsabilidade da instituição financeira, sobretudo porque a apelante também não demonstrou que as transações estavam dentro do perfil do consumidor.

A r. sentença recorrida que julgou parcialmente procedente os pedidos, conferiu justa e adequada solução ao litígio, com a análise objetiva e assertiva dos fatos e do direito, motivo pelo qual deve ser mantida pelos próprios fundamentos, nos termos do artigo 252 do Regimento Interno deste Egrégio Tribunal de Justiça:

“Nos recursos em geral, o relator poderá limitar-se a ratificar os fundamentos da decisão recorrida, quando, suficientemente motivada, houver de mantê-la”.

O Colendo Superior Tribunal de Justiça tem adotado este entendimento quando predominantemente reconhece *"a viabilidade de o órgão julgador adotar ou ratificar o juízo de valor firmado na sentença, inclusive transcrevendo-a no acórdão, sem que tal medida encerre omissão ou ausência de fundamentação no decisum"* (REsp nº 662.272-RS, 2ª Turma, Rel. Min. João Otávio de Noronha, j. de 4.9.2007; REsp nº 641.963-ES, 2ª Turma, Rel. Min. Castro Meira, j. de 21.11.2005; REsp nº 592.092-AL, 2ª Turma, Rel. Min. Eliana Calmon, j. 17.12.2004 e REsp nº 265.534- DF, 4ª Turma, Rel. Min. Fernando Gonçalves, j. de

1.12.2003).

Nesse contexto, como ressaltado pelo i. juiz sentenciante:

“Apesar da falta de informação pela autora em sua peça inicial acerca do fornecimento de seus dados pessoais ao acessar link fornecido em mensagem via SMS, verifiquei constar no boletim de ocorrência de fl. 30, apresentado pela própria autora, a seguinte informação: "recebi uma mensagem dizendo ser do Banco do Brasil referente a pontos na faixa de 53.000 que iriam expirar naquele dia e embaixo tinha um link de acesso a este link, acessei e abrii uma página "igual" ao do Banco do Brasil no app solicitando minha agência e conta e a senha de 8 dígitos deste aplicativo, preenchi e não abrii nada, deixei prá lá.". (destaquei). Portanto, evidenciado o fornecimento de dados pessoais da autora a terceiros.

A autora também juntou à fl. 27 comprovação de contatos do banco réu através do telefone 01140040001, realizadas no dia 30/08/2021. Há comprovação das transações bancárias efetuadas a partir de 30/08/2021 (fls. 23/24), e do suporte on-line digital de ativação do módulo de proteção da Central de Segurança do banco réu (fl. 45).

Informou a autora que em 06/09/2021, ao se dirigir à agência bancária do réu para a realização de cadastro de novas senhas, obteve a informação de diversas transações bancárias em sua conta, por ela não reconhecidas, o requerido, por sua vez, sustenta não ter qualquer responsabilidade sobre o ocorrido, pois era dever da correntista manter em sua guarda seus dados bancários, sem revelá-los a terceiros.

A autora alega a retirada de sua conta dos seguintes valores: R\$ 51.046,22 de utilização de cartão de crédito, R\$ 21.500,00 referente a pagamento de título de sua conta poupança, R\$ 24.000,00 referente a pagamento de boleto em sua conta poupança, e dos valores de R\$ 2.106,00 e R\$ 5.024,83 provenientes de pagamentos por seu trabalho, o que totaliza o valor de R\$ 103.677,20. De fato, o bloqueio deveria ter ocorrido assim que tentadas as primeiras transações suspeitas, conforme informou o banco réu em 30/08/2021, o que efetivamente não ocorreu, a informação do banco réu acerca do bloqueio da conta da autora, em 30/08/2021, a tranquilizou diante da detecção do próprio banco de atividades suspeitas, o que demonstra a falha bancária em sua segurança, observe-se que as transações ocorreram concomitantemente ou após a informação de bloqueio bancário da conta. Portanto, deve a instituição bancária responder objetivamente pelas transações irregulares, nesse sentido, aliás, há entendimento

consolidado pelo C. STJ na Súmula 479: "As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias."

.....

.....

Pela narrativa dos fatos, o banco réu identificou a ocorrência de transações suspeitas na conta bancária da autora, em 30/08/2021, tendo a informado do bloqueio de sua conta bancária e dos procedimentos a serem adotados, que foram seguidos pela autora, no entanto, as transações suspeitas ocorreram, bem como outras operações nos dias que se seguiram até a descoberta pela autora, em 06/09/2021, das práticas irregulares efetuadas em sua conta, portanto, não se sustenta a narrativa do réu de inexistência de responsabilidade de sua parte ou de culpa exclusiva da autora, mesmo que a cliente tenha acessado o link que provavelmente desencadeou a fraude realizada. Deste modo, impõe-se a inexigibilidade dos seguintes valores discutidos: R\$ 51.046,22 de utilização de cartão de crédito; R\$ 21.500,00 referente a pagamento de título; R\$ 24.000,00 referente a pagamento de boleto; e a devolução dos valores de R\$ 2.106,00 e R\$ 5.024,83 provenientes de pagamentos recebidos por trabalho da autora; valores que foram informados na peça inicial".

Cabia à instituição financeira adotar práticas mais rigorosas de controle e monitoramento das operações realizadas por seus clientes, evitando que o golpe se consumasse e/ou que a ação dos golpistas se prolongasse agravando ainda mais os prejuízos.

A responsabilidade objetiva da ré também deriva do risco das atividades que ele explora, incidindo ainda 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".

Sobre o dever de segurança das financeiras, julgado do C. Superior Tribunal de Justiça, Terceira Turma, tendo como relatora a Ministra NANCY ANDRIGHI, datado de 12/09/2023:

"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. (...) 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"

Desse modo, o serviço prestado pelo pela parte ré foi defeituoso, ao não proporcionar a segurança dele esperada, não havendo que se falar em culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros.

Por fim, não cabe analisar o pedido para excluir a incidência de danos morais, uma vez que estes não foram estabelecidos na decisão de primeira instância.

Conclui-se, portanto, que a r. sentença atacada analisou de forma correta as questões suscitadas, com adequada fundamentação jurídica à hipótese em exame, além de bem avaliar o conjunto probatório, não merecendo ser reparada.

Diante da manutenção do julgado, majoro para R\$ 2.400,00 os honorários devidos pela ré, em atenção ao artigo 85, §11 do CPC.

Considera-se prequestionada toda matéria



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

infraconstitucional e constitucional declarada, observando o sólido entendimento do E. Superior Tribunal de Justiça de que “*é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida*” (EDcl no RMS nº 18.205/SP, Relator Ministro Felix Fischer, j. 18.04.2006).

Ante o exposto, o meu voto é para **NEGAR PROVIMENTO** ao recurso da ré, nos termos da fundamentação supra.

GILBERTO FRANCESCHINI
RELATOR