



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000340384

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1012033-90.2023.8.26.0004, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO DO BRASIL S/A, são apelados CLEMENTINA SIMÕES LOPES DE FIGUEIREDO e PAULO LOPES DE FIGUEIREDO JUNIOR.

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 ao recurso. 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, 7 de abril de 2025.

OLAVO SÁ

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação – 1012033-90.2023.8.26.0004.

Comarca: São Paulo – SP - Foro Regional da Lapa – 3ª Vara Cível.

Juiz de 1ª Instância: Sidney Tadeu Cardeal Banti.

Ação: Declaratória e Indenizatória.

Apelante: Banco do Brasil S.A.

Apelado: Clementina Simões Lopes de Figueiredo e Paulo Lopes de Figueiredo Junior.

VOTO 2704

AÇÃO DECLARATÓRIA E INDENIZATÓRIA.
Declaração de inexigibilidade de débito e restituição de valores em decorrência de fraude bancária – Golpe da falsa central – Sentença de parcial procedência – Apelo do réu.
Operações de transferência e pagamento não reconhecidas pelos autores ocorridos durante o final de semana – Elementos dos autos que demonstram as tentativas dos autores de atendimento junto à instituição financeira a fim de impedir a efetivação das movimentações – Transações efetivadas no dia útil seguinte, (segunda-feira) – Falha no serviço bancário prestado – Aplicação do art. 14 do CDC e da Súmula nº 479 do STJ – Responsabilidade objetiva – Sentença mantida com acréscimo de fundamentação – **RECURSO DESPROVIDO.**

Vistos.

Trata-se de apelação interposta pelo réu em face da sentença exarada às f. 291/293, proferida pelo D. Juízo da 3ª Vara Cível do Foro Regional da Lapa, Comarca da Capital/SP, que julgou a ação nos seguintes termos: “(...) *Ante o exposto, julgo PROCEDENTE EM PARTE a ação proposta pela parte autora em face do banco réu. Declaro inexigível a débito objeto da ação. Condeno o requerido a devolver à parte autora os valores objeto da fraude no montante de R\$ 81.034,97 desde o desembolso e juros de 1% da citação. Ante a sucumbência recíproca condeno a parte requerida ao pagamento das custas da parte que sucumbiu e honorários de 10% sobre o valor da condenação; condeno a autora nas custas da parte que sucumbiu e honorários de 10% sobre o valor do item c.1.*”, (f. 293).

O apelante, (f. 296/324). Alega inexistência de falha na prestação de serviços e insiste na tese de que houve culpa exclusiva da vítima, a caracterizar a excludente de responsabilidade, por hipótese de fortuito externo. Insurge-se contra a condenação à reparação de ordem moral e à inversão do ônus da prova. Requer a reforma da r. sentença visando à improcedência dos pedidos ou, subsidiariamente, a minoração do *quantum* indenizatório e que o ônus sucumbencial recaia à autora, ante o

princípio da causalidade.

As contrarrazões foram apresentadas, (f. 391/409). Em suma, requer o não conhecimento do recurso por ausência de dialeticidade recursal ou, subsidiariamente, por seu desprovimento em favor da manutenção da r. sentença. Ademais, pugna pela condenação da parte apelante por litigância de má-fé.

Recurso tempestivo. Preparo recolhido, (f. 325).

Por despacho às f. 414, foi determinado ao apelante a juntada de novos documentos, os quais foram apresentados em f. 476/494.

Os apelados se manifestaram, (f. 497/501).

É o relatório.

Primeiramente, rejeito a preliminar de violação ao Princípio da Dialeticidade arguida pelo apelado. A apelante sucumbiu de parte da sentença e interpôs a apelação visando à reversão do quanto decidido a seu desfavor, tendo demonstrado suas razões de forma suficiente.

Trata-se de ação na qual os autores na condição de correntistas, em conta conjunta do banco requerido, pleiteiam a restituição de recursos subtraídos da conta corrente por terceiros, no valor total de R\$ 81.034,97, diante do conhecido golpe da falsa central, além de indenização por danos morais.

Julgado procedente em parte o pedido, sobreveio a apelação da instituição financeira.

Em que pesem os argumentos contidos em suas razões, o recurso não comporta provimento.

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.

Cumpre 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).

Destarte, caberia à instituição financeira a comprovação de que não houve falha no serviço bancário, o que não restou comprovado.

Ao contrário do que sustenta o apelante, não é possível atribuir culpa exclusiva da parte autora, quando esta recebe ligação, que acredita ser de origem do Banco, (Tel. Nº 4004-0001, f. 21), com confirmação de que é correntista do Banco réu, e com solicitação de que a cliente se deslocasse até a agência da qual é correntista, para realização de procedimentos para troca de senha a fim de proteger seu aplicativo bancário.

Significa que os golpistas tiveram acesso a dados da conta dos autores, que narrou os fatos que já são conhecidos do famoso golpe da central, em que os criminosos se anunciam como funcionários do banco.

Há nítida falha de segurança a afastar a tese do fortuito externo, mediante alegação de culpa exclusiva da vítima.

Pelo que se verifica dos autos a ligação ocorreu em 13.05.2023, durante o final de semana, e os agendamentos para pagamentos seriam debitados da conta dos clientes somente no dia 15.05.2023, segunda-feira.

Os novos documentos trazidos pelo Banco, às f. 484 demonstram que os correntistas buscaram atendimento junto à central de relacionamento do réu no dia 13.05.2023, onde consta o seguinte registro: ***“CLIENTE ORIENTADO A RETORNAR O CONTATO NO PROXIMO DIA UTIL, CIENTE QUE AS SENHAS JÁ ESTAVAM BLOQUEADAS”*** e ainda: ***“não foi possível abrir a contestação pois a transação foi feita final de semana”***.

Daí, forçoso concluir que os apelados ao verificarem a existência dos agendamentos de pagamentos indevidos e as transferências desconhecidas, buscaram, prontamente, o bloqueio de tais operações, no entanto, estas teriam sido compensadas no dia útil seguinte aos fatos, (15.05.2023, f. 26).

Ainda que se considere a versão apresentada pelo apelante, de que os clientes teriam agido sem cautela, e concorrido para o êxito da “fraude”, certo é que restou configurada a falha no serviço de segurança do Banco prestado aos consumidores ante o atendimento buscado pela parte autora na solução do problema no final de semana.

O apelante, deixou de comprovar

documentalmente, como se deu o atendimento prestado aos correntistas, para que se procedesse ao cancelamento das transações. E, na inicial, os autores mencionam os números de protocolos de atendimento perante a instituição financeira, (f. 33).

O despacho proferido em 2ª Instância, (f. 414), determinou ao apelante que apresentasse o histórico com as transcrições das ligações dos apelados a partir do dia 12.05.2023.

No entanto, dos documentos apresentados inexistiu a transcrição da conversa ou gravação da ligação em referência, de modo que não restou esclarecido, sobre a medida adotada pelo Banco para a solução do problema, de modo que o documento apresentado traz verossimilhanças para as alegações contidas na inicial.

Há comprovados prejuízos aos consumidores e a obrigação de indenizar danos materiais é consequência da responsabilidade objetiva do fornecedor, como prevê o art. 14, do CDC:

“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”.

O próprio sistema de segurança do Banco poderia ter buscado confirmar as informações relativas às operações realizadas no final de semana em elevado valor, no entanto, ainda que tenha deixado de fazê-lo, há provas nos autos de que os apelados buscaram atendimento com a central de atendimento do réu para impedir a compensação dos valores no dia útil seguinte aos fatos.

Ainda que inexistisse obrigação legal do réu, em averiguar as movimentações bancárias de seus correntistas, importante consignar que a partir das tentativas de atendimento junto ao Banco, e, existindo tempo hábil para tanto, poderia o réu, ter promovido o bloqueio preventivo das operações questionadas, antes da efetivação ocorrida na segunda-feira seguinte aos fatos.

Assim, não se desincumbiu o Banco de comprovar o ônus que lhe competia, (art. 373, inciso II do CPC).

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.

Imperante se pontuar, que em casos de operações fraudulentas, a responsabilidade da instituição financeira é objetiva e decorre de risco que o segmento econômico está sujeito.

Nesse sentido é o entendimento consolidado na Súmula 479 do C. 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”.

Assim, não tendo a instituição financeira comprovado, documentalmente, ter adotado as medidas necessárias para evitar a consecução das transações controvertidas, assumiu os riscos inerentes à sua atividade.

Acrescenta-se a jurisprudência deste Egrégio Tribunal, a esse respeito:

“APELAÇÃO – Ação declaratória de inexigibilidade de débitos c.c. indenização por danos morais - Pretensão fundada em alegada ocorrência de fraude em meio bancário - Realização de transferências de numerário de conta corrente de titularidade do autor e à sua revelia - Sentença de procedência - Recurso interposto pelo réu - Golpe do SMS - Falsa Central de Atendimento - Autor que confessa na inicial ter clicado em link que lhe fora enviado por mensagem eletrônica a fim de se manifestar quanto ao não reconhecimento de operação realizada em sua conta como informado - Viabilização da atuação fraudulenta de terceiros - Demandante que, na sequência, promove diversos contatos telefônicos com o réu alertando-o da fraude - Abordagem realizada em um sábado - Efetivação das transferências ocorrida na 2ª feira a despeito dos alertas promovidos, características das movimentações e diversidade do perfil do correntista - Instituição ré que ainda promove voluntariamente estorno de parte do valor debitado - Reconhecimento implícito da fraude - Falha na prestação dos serviços pelo requerido configurada - Prova nos autos de sua omissão -

Relação de causalidade restabelecida - Irregularidade das transações, de fato, configuradas - Restituição dos valores debitados confirmada, descontada a quantia estornada - Dano moral, contudo, não configurado - Indenização afastada - Sentença reformada em parte - Recurso parcialmente provido, com reconhecimento de sucumbência recíproca entre as partes.", (TJSP; Apelação Cível 1096691-50.2023.8.26.0100; Relator (a): Irineu Fava; Órgão Julgador: 17ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 37ª Vara Cível; Data do Julgamento: 08/05/2024; Data de Registro: 13/05/2024).

Com relação aos danos morais, o entendimento predominante é de que o ofendido demonstre que o ato tido como causador do dano tenha alcançado a esfera daquilo que deixa de ser o razoável, levando em conta ainda as suas qualidades, defeitos e virtudes, tudo isso desde que fique demonstrada a culpa do ofensor e o prejuízo.

Embora os fatos narrados sejam graves e certamente tenham causado angústia aos autores, certo é, que não restou comprovado nos autos, violação das esferas da intimidade, privacidade ou honra da parte, a ensejar a condenação do réu à indenização de ordem moral.

Inexistiu qualquer agravamento decorrente da fraude. O golpe sofrido é imputável a terceiro fraudador, sendo responsável a instituição financeira pela reparação de ordem material, apenas.

Tal esclarecimento se mostra necessário, considerando o teor da r. sentença proferida, porquanto constou em sua parte dispositiva a condenação do réu à devolução, à parte autora, dos valores objeto da fraude, no montante de R\$ 81.034,97, (dano material), mas nos dois parágrafos anteriores, faz menção de que tal verba seria em decorrência de indenização por dano moral.

Nessas circunstâncias, ora se esclarece a contradição verificada, de que inexistiu condenação do réu à reparação dos danos morais.

No mais, quanto ao pedido de atribuição do ônus sucumbencial integralmente à autora, desmerece acolhida. Isso porque o apelante restou vencido em maior parte. Assim, ante a sucumbência recíproca, as custas e despesas processuais são divididas proporcionalmente entre as partes, a teor do que dispõe o art. 86 do CPC, e honorários advocatícios arbitrados em 10% do valor da condenação de que cada parte sucumbiu, a ser pago à parte adversa.

Disso tudo, conclui-se que as alegações do



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

apelante não abalaram os fundamentos da sentença proferida, que deve ser mantida, com acréscimo de fundamentação, nos termos expostos.

Considerando o disposto no art. 85, § 11 do Código de Processo Civil, são devidos honorários advocatícios recursais a cargo do apelante, devendo ser majorados aqueles estabelecidos na sentença para 12% sobre o valor da condenação a ele atribuída.

O Voto NEGA PROVIMENTO ao recurso e mantém a sentença proferida.

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