



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000349719

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1007147-28.2023.8.26.0625, da Comarca de Taubaté, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelado ENEDINA DOS SANTOS MOURA DA SILVA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 16ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores COUTINHO DE ARRUDA (Presidente sem voto), JAYME DE OLIVEIRA E MARCELO IELO AMARO.

São Paulo, 9 de abril de 2025.

SIMÕES DE VERGUEIRO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº: 58913

APEL.Nº: 1007147-28.2023.8.26.0625

COMARCA: TAUBATÉ

APTE. : BANCO BRADESCO S/A

APDO. : ENEDINA DOS SANTOS MOURA DA SILVA

JUIZ : ANTONIO CARLOS LOMBARDI DE SOUZA PINTO

RECURSO DE APELAÇÃO INTERPOSTO CONTRA R. SENTENÇA PELA QUAL FOI JULGADA PROCEDENTE AÇÃO ANULATÓRIA, C.C. REPARAÇÃO DE DANOS MORAIS - ALEGAÇÃO DE INCORREÇÃO, COM PEDIDO DE REFORMA.

PRELIMINAR DE ILEGITIMIDADE PASSIVA - INOCORRÊNCIA - CADEIA DE CONSUMO - LEGITIMIDADE DA CASA DE VALORES RECORRENTE QUE RESULTOU CONFIGURADA NOS AUTOS - PRELIMINAR REPELIDA.

DENUNCIAÇÃO DA LIDE - IMPOSSIBILIDADE DE DENUNCIAÇÃO DA LIDE, POR FORÇA DO INJUSTIFICADO RETARDAMENTO DO FEITO, DA AMPLIAÇÃO DA FASE INSTRUTÓRIA, E DA POSSÍVEL ETERNIZAÇÃO DA CAUSA - RELAÇÃO DE CONSUMO - INTERVENÇÃO DE TERCEIROS - VEDAÇÃO - APLICAÇÃO DO ART. 88, DO CDC - PRELIMINAR AFASTADA

GOLPE DA “FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO” - TRANSFERÊNCIAS DE VALORES PROMOVIDOS PELA AUTORA APÓS TRATATIVAS DESENVOLVIDAS PELO TELEFONE - CASA DE VALORES QUE NÃO SE DESINCUMBIU DOS ÔNUS QUE LHE COMPETIAM NO SENTIDO DE COMPROVAR A REGULARIDADE DA OPERAÇÃO BANCÁRIA QUESTIONADA - DANO MATERIAL CARACTERIZADO - RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA CASA BANCÁRIA PELA OCORRÊNCIA DO DENOMINADO “FORTUITO INTERNO” - ENTENDIMENTO DA SÚMULA Nº 479, EDITADA PELO C. SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA - SISTEMA BANCÁRIO QUE NÃO SE REVELA EM NADA INFALÍVEL - DANOS MORAIS - INEXISTÊNCIA DE ELEMENTOS QUE EVIDENCIEM PREJUÍZOS A HONRA SUBJETIVA DA AUTORA, AINDA QUE INVERTIDOS OS ÔNUS DA PROVA - ASPECTO QUE NÃO RESULTOU CONFIGURADO NOS AUTOS - DANOS MORAIS NÃO CARACTERIZADOS, APESAR DE ABALADA A CONFIANÇA NO SISTEMA E SEGURANÇA OFERECIDOS - SIMPLES

ABORRECIMENTO - MODIFICAÇÃO APENAS
PARCIAL DA R. SENTENÇA - RECURSO
PARCIALMENTE PROVIDO.

Tratam os autos de Recurso de Apelação interposto contra R. Sentença que vem encartada a fls. 203/217, pela qual foi julgada procedente Ação Anulatória, C.C. Reparação de Danos Morais, nos moldes em que proposta por **ENEDINA DOS SANTOS MOURA DA SILVA** contra **BANCO BRADESCO S/A**, o que se deu para a específica finalidade de: *“i) condenar o banco réu a restituir o valor total de R\$ 5.500,00, corrigido monetariamente pelo IPCA desde o desembolso pela autora em 04/04/2023. Incidirão, desde a citação, juros legais nos termos do art. 406 do Código Civil; ii) condenar a parte ré ao pagamento de danos morais à autora, no importe de R\$ 4.000,00 (quatro mil reais), corrigidos da forma acima mencionada. Incidirão, desde a citação, juros legais nos termos do art. 406 do Código Civil. Em consequência, resolvido o mérito com fundamento no artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil. Ante a sucumbência experimentada, nos moldes do quanto estadeado na súmula 326 do Superior Tribunal de Justiça, condeno a parte ré ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, estes fixados em 15% sobre o proveito econômico obtido pela autora (valor total da dívida declarada inexistente mais o dano moral), conforme disposto no artigo 85, §2º, do Código de Processo Civil.”*

Inconformada com os limites definidos pela R. Sentença prolatada, dela recorre a casa de valores ré, conforme dão conta suas razões que vem juntadas a fls. 220/256, para tanto sustentando que o Juízo não deu adequado tratamento a questão como vem estampada nos autos, assim procedendo na busca de ter reformado o posicionamento adotado, para tanto levantando sob a forma de preliminar aspecto relativo a sua ilegitimidade para figurar no polo passivo da lide, isso porque dos fatos narrados, bem se depreende que a culpa pelo ocorrido deve ser atribuída

com exclusividade a consumidora, a agora recorrida, bem como a terceiros fraudadores, inexistindo qualquer indício de que o banco tenha agido com descaso, muito menos com abuso na hipótese que se tem em desate, motivo pelo qual se bateu para que seja declarado extinto o processo, o que deverá se dar sem resolução do mérito, em atenção aos termos do quanto vem disposto pelo art. 485, inciso VI, do Código de Processo Civil em vigor. Ainda em preliminar, caso não extinto o feito em razão de sua alegada ilegitimidade, sustenta aspecto relativo a necessária denunciação da lide ao beneficiário das transferências bancária dos valores questionadas pela recorrida, de sorte a possibilitar tanto que se tenha por conhecimento o fraudador, quanto o destino dos valores que foram transferidos.

Quanto a questão de fundo, caso superadas as preliminares arguidas, sustenta que não deve prevalecer o posicionamento adotado em 1º Grau, uma vez que não resultou configurada sua responsabilidade pelo evento narrado por meio do todo processado, pois inexistem elementos que comprovem quaisquer irregularidades na movimentação da conta bancária mantida pela autora, salientando e ressaltando o fato de que as operações desenvolvidas se deram por culpa tanto de terceiro, quanto da própria demandante, haja vista que a recorrida não adotou os cuidados devidos na guarda de seus documentos, principalmente porque tais transações foram promovidas mediante utilização da senha pessoal de sua exclusiva utilização, o que permite ter presente questão que configura verdadeira excludente de ilicitude, circunstâncias essas que se mostram suficientemente fortes e capazes de afastar a condenação que lhe foi indevidamente imposta, motivo pelo qual pediu pelo mais amplo acolhimento de seus reclamos, o que deve implicar na consequente reforma da R. Sentença que coloca sob ataque, na busca de ter por julgada totalmente improcedente a demanda, com a consequente aplicação dos ônus decorrentes da sucumbência, com exclusividade a demandante, pleiteando no mais, ainda que de forma alternativa, pela redução da verba de compensação, porque, a seu ver, definida de forma

indevida, injustificada, e excessiva.

Devidamente processado o recurso, vieram a seguir aos autos as devidas contrarrazões (fls. 262/288), momento em que a autora buscou a mais plena manutenção dos termos constantes da R. Sentença como lançada ao feito, subindo então os autos a esta E. Corte, de sorte a se promover a reapreciação da matéria já regularmente debatida junto ao 1º Grau de Jurisdição.

É o relatório.

O recurso como intentado pelo banco demandado está a merecer parcial acolhimento por parte desta Turma Julgadora, uma vez que os limites definidos quando da prolação da R. Sentença hostilizada se mostraram apenas parcialmente adequados no enfrentamento da realidade como vem estampada ao longo do todo processado.

Partindo da singela introdução acima apresentada, e no que diz respeito a preliminar pela qual sustenta o banco questão relativa a sua ilegitimidade para figurar no polo passivo da relação, o que se tem nos exatos limites em que foi por ele arguida, é de se ter em mente que não prospera a prejudicial assim apresentada a desate, uma vez que a questão em análise envolve cadeia de consumo, o que permite entender que todos os envolvidos na relação se vejam solidariamente responsabilizados pelos prejuízos impostos a consumidora, o que se apura por força dos próprios limites definidos pela Lei Consumerista, motivo pelo qual, sem respaldo se mostra a matéria assim suscitada que, por força de consequência, não possa fazer eco junto a Turma Julgadora. Ademais, é de se ter por certo que, na hipótese dos autos, a autora foi vítima do que se convencionou denominar de “golpe da falsa central”, este que envolveu cartão de conta poupança de sua titularidade, e que foi emitido pela Casa de Valores ré, daí porque não se possa reconhecer como válida a preliminar nos moldes em que suscitada.

Em complemento, e no que diz respeito ao pedido de

denúnciação da lide ao beneficiário das transferências bancárias dos valores questionados pela demandante, forçoso ter que com o mesmo acerto se posicionou o Juízo ao afastar tal pedido, pois deve ser reconhecida a impossibilidade de se promover a denúnciação da lide como pretendida pelo banco agravante, pela simples razão de que o artigo 88, do CDC veda expressamente tal possibilidade, se mostrando inviável, também, ao menos no presente caso, a pretendida intervenção de terceiros, uma vez que tal fato postergaria a satisfação do direito como alegado pela autora, isto porque demandaria mais ampla instrução processual, de sorte a assim buscar a demonstração da responsabilidade de terceiros no episódio, terceiros estes que pretende o réu que sejam trazidos e integrados ao feito.

Ademais, no que tange ao fato de constar da redação do artigo 88, do CDC, que a vedação de intervenção de terceiros, como expressamente prevista, deve incidir na hipótese descrita pelo parágrafo único, do art. 13, do mesmo diploma legal, este que trata do direito de regresso nos casos do chamado “fato do produto”, de rigor ressaltar que a jurisprudência pátria tem interpretado analogicamente o dispositivo em questão, estendendo sua aplicação também as hipóteses que vem indicadas no corpo do art. 14 da legislação agora em comento, isto porque, em verdade, se traduzem no quanto se denomina atualmente como “fato do serviço”.

Diante do quanto exposto, se mostra de efetivo rigor o reconhecimento do acerto da R. Sentença quanto a tal aspecto como proferida em 1º Grau de Jurisdição, uma vez que deve ser considerada inviável a pretendida denúnciação da lide, ao que se chega em virtude de indevida relação do pretenso interveniente em relação a matéria objeto da lide, daí sua desnecessária participação no feito, ainda que eventual, porque se mostra plenamente possível a propositura de demanda pelo recorrente, desde que seja caso, de futuro questionamento que envolva a apreciação de direito de regresso, este que deverá ser buscado pelas vias ordinárias e

autônomas de que dispõe o banco recorrente para tanto (art. 125, § 1º, do CPC), e que implica na manutenção do entendimento como corretamente promulgado em 1º Grau de Jurisdição também em relação a tal tópico, daí porque se deve ter por superada a insurgência também nesse sentido apontada pela casa bancária.

Superados esses aspectos preambulares, e mais especificamente no que toca a matéria de mérito em si considerada, agora examinando de forma mais minuciosa o leque de elementos que vem encartado ao todo processado permitido concluir que a autora foi vítima do comumente denominado “golpe da falsa central de atendimento”, este aplicado por terceiros fraudadores através de ligação telefônica, ocasião em que se apresentavam munidos, “inexplicavelmente”, de dados sigilosos e reservados da cliente, assim logrando êxito em ludibriar a demandante, de sorte a atingir assim efetiva movimentação indevida de conta bancária de titularidade da ocupante do polo ativo da relação instaurada.

Diante de tal realidade, de rigor se mostra a manutenção, ainda que em parte do entendimento adotado em 1º Grau de Jurisdição, sendo caso de se transcrever, ainda que de forma parcial, os adequados e bem lançados fundamentos constantes da R. Sentença que, salvo em relação a um único ponto se tem por indevidamente atacada, entendimentos estes que ficam agora ratificados por esta Turma Julgadora, conforme a seguir se verifica:

“(…).

No caso concreto, em que pese a afirmação do réu sobre a lisura da contratação do empréstimo e das operações realizadas, tal não se mostrou comprovado, valendo o registro da existência de fato negativo alegado pela parte autora, que nega a contratação do empréstimo, além das transferências realizadas

mediante engodo endossado por preposta do réu.

Conforme se verifica às fls. 106 dos autos, o próprio banco réu, por meio da gerente da conta corrente da autora, efetuou estornos nos valores de R\$ 9.999,99 e R\$ 37.281,00 ao identificar a fraude perpetrada na conta da corrente da autora, de modo que a alegação do banco de que o contrato é legítimo mostra-se verdadeira afronta ao princípio do "venire contra factum proprium", que veda o comportamento contraditório.

Isto porque o banco efetuou o estorno de valores na conta corrente da autora ao identificar a fraude relativa ao empréstimo no valor de R\$ 53.978,32 em primeiro momento para, em seguida, negar o estorno do valores de R\$ 3.000,00 e R\$ 2.500,00, estes realizados também mediante fraude, além de alegar a lisura da contratação do empréstimo em caixa eletrônico nos presentes autos.

Não se questiona que a autora recebera mensagem de terceiro fraudador, informando a ocorrência de transferência bancária mediante PIX, tendo recebido informações sigilosas que a fizeram crer estar em contato com o próprio réu e, bem por isso, realizou transferências acreditando estar sendo orientada para a realização de procedimentos de segurança. Em nenhum momento o banco nega que uma sua funcionária, na agência onde se encontrava a autora, ratificou os procedimentos que eram repassados pelo fraudador via telefone.

Há indicativos de que a autora fora vítima de ação de terceira pessoa que, detendo algumas informações pessoais e bancárias, fez com que a autora estivesse em situação de impossibilidade de rapidamente obstar a ação criminosa, até mesmo porque enganada pelas circunstâncias (corroboração da funcionária do banco).

Registra-se que é cada vez mais comum esse tipo de ocorrência ante o grande número de falsários que infelizmente atuam no país, o que exige do fornecedor de serviços a adoção de todas as

normas de segurança que estejam ao seu alcance.

Não se pode negar que a questão insere-se no âmbito da legislação consumerista, bem delineada a figura do consumidor e do fornecedor.

É incontroverso ainda que desse fato decorreram os indesejáveis desdobramentos, de modo que não há qualquer dúvida de que houve desídia da fornecedora de produto/serviço ao entabular o contrato de empréstimo em desfavor da autora.

Por outro lado, o réu, em sua defesa, não refutou, categoricamente, a ocorrência de fraude, pois não demonstrou que tal contratação teria sido realizada pela própria parte autora, limitando-se a alegar que as operações bancárias exigem senha e informações pessoais, que são de responsabilidade do seu correntista.

Nesse passo, cumpre ser anotado que é ônus do requerido a comprovação de que o empréstimo bancário foi de fato realizado pela autora, uma vez que se revela impossível produzir prova de fato negativo.

Poderia a instituição financeira ter demonstrado nos autos que a aludida contratação se deu no caixa eletrônico, conforme categoricamente alegado em sua defesa, por meio de imagens do próprio caixa eletrônico em que realizada a operação, valendo aqui registrar que o momento processual para a juntada dos documentos, sob a ótica do réu, é no momento da apresentação da resposta, na esteira do que disciplina o artigo 434 do Código de Processo Civil, e mesmo instado a se manifestar sobre as provas, após o saneamento do processo, preferiu permanecer inerte.

Não se pode olvidar que o tipo de operação destoava do padrão de movimentação da conta corrente da autora, inclusive no que concerne às transferências realizadas, conforme extratos bancários juntados pela própria ré, às fls. 127/166, não havendo nos autos qualquer comprovação de que a autora realize transferências repetidas e de valores altos no mesmo dia.

E, conforme já mencionado, assim que a gerente da conta corrente da autora identificou a fraude ocorrida, efetuou o estorno de valores (R\$ 9.999,99 e R\$ 37.281,00), motivo pelo qual não haveria o porquê o banco não efetuar os estornos ou a restituição dos valores de R\$ 3.000,00 e R\$ 2.500,00, ainda mais que tais operações foram realizadas mediante fraude e sequencialmente, conforme se verifica do extrato de fls. 163.

Por estas circunstâncias, os indícios de fraude são evidentes, não se afigurando correta a atribuição feita pelo réu de que a autora é responsável isolada pelo fato ocorrido, mormente diante da generalidade da afirmação realizada e a ausência de qualquer comprovação junto com a peça defensiva que infirmasse a alegação inicial.

Nesse panorama, tais fatos reforçam a conclusão de que terceira pessoa tenha efetuado a contratação e orientado as transferências mediante engodo endossado pela funcionária do réu, à revelia da parte autora, cabendo aqui o registro que é cada vez mais comum esse tipo de ocorrência ante o grande número de falsários que infelizmente atuam no país, o que exige do fornecedor de serviços a adoção de todas as normas de segurança que estejam ao seu alcance.

É incontroverso ainda que desse fato decorreram os indesejáveis desdobramentos, de modo que não há qualquer dúvida de que houve desídia e despreparo da fornecedora de produto, sobretudo quando se deparou com o fato noticiado pela autora.

[...]

Convém salientar que a responsabilidade do banco réu poderia ser elidida caso tivesse comprovado a efetiva contratação dos serviços pela autora, o que, repita-se, não foi realizado. Desta feita, de rigor a devolução dos valores (R\$ 3.000,00 e R\$ 2.500,00) à autora, uma vez que realizadas mediante fraude endossada por preposta do banco réu, e reconhecida por este, uma vez que estornou anteriormente valores de R\$ 9.999,99 e R\$ 37.281,00.

[...]"

Superados tais aspectos, e apreciando agora os reclamos da casa bancária no tocante a condenação ao pagamento de compensação por danos morais, é de se dizer que não resultou comprovada nos autos a presença de danos extrapatrimoniais passíveis de compensação como indevidamente reconhecidos por parte do Juízo, notadamente por força da não caracterização de eventual abalo imposto ao nome da ocupante do polo ativo, ou mesmo a sua imagem, ou honra, principalmente porque as circunstâncias dos autos não autorizam o reconhecimento da presença de situação que implique em danos de ordem extrapatrimonial, inclusive porque a autora, ainda que induzida por terceiro fraudador, depositou voluntariamente as quantias na conta corrente do falsário, o que impede o reconhecimento de que sua pretensão compensatória mereça prosperar, fato que bem permite entender que o inconformismo recursal nesse sentido deduzido pelo banco demandado deve se constituir em alvo de acolhimento por parte desta Turma Julgadora.

Concluindo o raciocínio como agora esposado, é de se acrescentar que meros dissabores não possam ser alçados ao patamar de dano moral, pois somente aquela agressão que exacerba a naturalidade dos fatos da vida, provocando fundadas aflições ou angústias no espírito, ou mesmo afetando a imagem de quem as suporta, podem ser entendidos como caracterizadoras do dano equiparado a moral, motivo pelo qual se mostra forçoso reconhecer que, para real configuração do quanto hoje se entende como dano de ordem moral, se mostra necessária a exposição de quem o experimenta a dor, sofrimento, ou mesmo humilhação, estes que fugindo ao padrão de normalidade, interfiram intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, provocando verdadeiras aflições, angústias, ou efetivo desequilíbrio em seu bem-estar.

Nesse sentido, e em adequado complemento do quanto

decidido:

“INDENIZATÓRIA - Dano Moral - Golpe por meio do aplicativo WhatsApp Empréstimo solicitado por pessoa se passando por conhecido do autor - Transferência realizada voluntariamente Inexistência de falha na prestação dos serviços Indenização indevida Recurso desprovido.” (TJSP; Apelação Cível 1055968 94.2020.8.26.0002; Relator (a): Alcides Leopoldo; Órgão Julgador: 4ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 13ª Vara Cível; Data do Julgamento: 22/05/2022; Data de Registro: 22/05/2022).

Em assim sendo, de rigor a reforma do posicionamento adotado em 1º Grau, ainda que de forma parcial apenas, de sorte a se afastar a pretensão compensatória como deduzida pela demandante, o que leva a se entender como parcialmente procedente o pedido inicial como deduzido, e que implica na redefinição dos ônus decorrentes da sucumbência, uma vez que diante da reciprocidade entre vencedora e vencido, tais ônus devem ser alvo de fraternal divisão entre os litigantes, com fixação de Honorários Advocatícios em R\$ 1.500,00 (art. 85, § 2º e 8º, do CPC), estes que deverão ser suportados pelas partes em reciprocidade, ainda que não se mostrem passíveis de compensação (art. 85, § 14º, do CPC). Acrescente-se que deve ser efetivamente observado o fato de terem sido concedidos ao demandante no curso da tramitação do feito, os benefícios da gratuidade de justiça.

Pelo exposto, é caso de se dar parcial provimento ao recurso, para tanto observados os exatos limites do Voto.

SIMÕES DE VERGUEIRO
Relator(a)