



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000350777

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1007148-28.2023.8.26.0038, da Comarca de Araras, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelado MARIA ALICE APARECIDA SEREIA PEDRO (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 22ª Câmara de Direito Privado 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 CAMPOS MELLO (Presidente) E MATHEUS FONTES.

São Paulo, 9 de abril de 2025.

JÚLIO CÉSAR FRANCO
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1007148-28.2023.8.26.0038

Apelante: BANCO BRADESCO S/A

Apelado: MARIA ALICE APARECIDA SEREIA PEDRO

Comarca: ARARAS/SP

VOTO Nº 05.616

EMENTA: DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. RESPONSABILIDADE CIVIL. RECURSO NÃO PROVIDO. I. CASO EM EXAME 1. RECURSO DE APELAÇÃO INTERPOSTO POR BANCO RÉU EM AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. SENTENÇA QUE JULGOU PROCEDENTES OS PEDIDOS DA AUTORA, A QUAL ALEGOU TER SIDO VÍTIMA DE GOLPE, RESULTANDO EM TRANSAÇÕES NÃO AUTORIZADAS EM SUA CONTA. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2. A QUESTÃO EM DISCUSSÃO CONSISTE EM DETERMINAR A RESPONSABILIDADE DO BANCO POR FALHA NA SEGURANÇA DO SERVIÇO PRESTADO, RESULTANDO EM TRANSAÇÕES FRAUDULENTAS NA CONTA DA AUTORA. III. RAZÕES DE DECIDIR 3. A DECISÃO QUE CONCEDEU TUTELA ANTECIPADA E FIXOU MULTA "ASTREINTES" NÃO FOI OBJETO DE AGRAVO DE INSTRUMENTO. O RÉU INTERPÔS AGRAVO CONTRA A ORDEM JUDICIAL DE PAGAMENTO NOS AUTOS DO CUMPRIMENTO PROVISÓRIO DE SENTENÇA. O RECURSO FOI PARCIALMENTE PROVIDO.

O RECURSO ESPECIAL NÃO SUSPENDE O PROCESSO. EFEITO SUSPENSIVO INDEFERIDO. 4. INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS RESPONDEM OBJETIVAMENTE POR DANOS CAUSADOS POR FRAUDES, CARACTERIZANDO-SE COMO FORTUITO INTERNO. 5. CONSTATADA A FALHA NA SEGURANÇA DO SERVIÇO PRESTADO PELO BANCO, ESTE DEVE ARCAR COM OS PREJUÍZOS CAUSADOS AO CONSUMIDOR, COM BASE NA RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO FORNECEDOR, CONFORME ART. 14 DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. IV. DISPOSITIVO: 6. RECURSO NÃO PROVIDO.

Vistos.

Trata-se de recurso de **apelação** interposto pelo banco réu, nestes autos de ação declaratória de inexigibilidade do débito c/c indenização por danos morais, contra a r. sentença que julgou procedentes os pedidos (fls. 331/334).

Em suas **razões** (fls. 373/408), o réu alega, em resumo: **(i)** que o recurso merece efeito suspensivo, visto que a exigibilidade da multa "astreintes" ainda é objeto de questionamento judicial em recurso especial no agravo de instrumento interposto; **(ii)** que a autora foi vítima do golpe da falsa central de atendimento, o que configuraria fortuito externo a quebrar o nexo de causalidade; **(iii)** que não houve falha na segurança do serviço prestado; **(iv)** a exigibilidade dos empréstimos tomados; **(v)** a inexistência de danos materiais ou morais indenizáveis; **(vi)** culpa concorrente da autora. Pediu a reforma da sentença.

A autora apresentou **contrarrazões** (fls. 450/485). Em resumo, pugnou pelo desprovimento do recurso.

Recurso tempestivo, preparado e distribuído por prevenção (fls. 488).

É o relatório.

O recurso não comporta provimento.

O réu apelante pugna pelo efeito suspensivo ao recurso. Primeiramente, anoto que a decisão que concedeu a tutela antecipada e fixou a multa "astreintes" não foi objeto de agravo de instrumento. O réu agravou da decisão exarada nos autos do cumprimento provisório de sentença, quando foi intimado para pagamento, nos termos do art. 523 do Código de Processo Civil. Foi dado parcial provimento ao recurso apenas para limitar o valor da penalidade (fls. 321/330). A questão ainda está "sub judice", mas o recurso especial não causa a suspensão do processo. Aliás, lembro ao réu que, em se tratando de cumprimento provisório de sentença, o levantamento de valores está condicionado ao oferecimento de caução. Logo, inexistente o alegado risco de dano grave e de difícil reparação, ficando indeferido o efeito suspensivo.

A r. sentença deu a solução adequada à questão de fundo apresentada, porque, uma vez constatada a falha na segurança do serviço prestado pelo banco, este deve arcar com todos os prejuízos causados ao consumidor, com base na responsabilidade objetiva do fornecedor (art. 14 do Código de Defesa do Consumidor).

As transações na conta da autora restaram incontroversas. Ora, em havendo impugnação específica e fundamentada por parte do consumidor, cabe exatamente ao fornecedor a prova da regularidade das operações.

O réu alega que as transferências foram realizadas com o uso das chaves de segurança, mas inexistente prova da exata autoria das transações. Aliás, foram transferidos valores relativamente altos e realizados empréstimos pessoais **em apenas dois dias** (fls. 157), não sendo mesmo crível que a própria autora pudesse fazê-las, sem alguma espécie de confirmação de dados ou bloqueio de segurança.

Além disso, não há elementos para imputar culpa à autora pelos danos experimentados, uma vez que todo o contratempo teria sido evitado, se o sistema de segurança do réu tivesse funcionado.

Ora, o caso revela um traço típico de fragilização das credenciais do cliente e da segurança da instituição prestadora do serviço. Trata-se de **fortuito interno**, que não pode ser carregado à responsabilidade do autor consumidor. É risco da atividade desenvolvida pelo requerido.

Nesse sentido, veja-se a seguinte ementa de julgado deste **E. TJSP**:

"RESPONSABILIDADE CIVIL. Dano material. Transferências via PIX. Transações não reconhecidas. Legitimidade passiva das apelantes configurada. Ônus das rés, do qual não se desincumbiram, de provar que as operações foram realizadas de forma lícita. Fraude caracterizada. Responsabilidade objetiva. Inteligência do art. 927, parágrafo único, do CPC. Sentença mantida. Recurso não provido" (Apelação Cível nº 1134370-21.2022.8.26.0100, 21ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, Relator Desembargador Maia da Rocha, j. 29/9/2023; "Negaram provimento ao recurso. V. U.").

É certo que cabe ao fornecedor comprovar a segurança e a regularidade do serviço prestado. Não basta afirmar que o "token" (chaves de segurança) e a senha de uso pessoal estavam em posse da autora, porque é fato que

criminosos cibernéticos se valem das próprias falhas de segurança de instituições de crédito para lançar mão do patrimônio alheio.

Além disso, competia ao réu comprovar que o histórico anterior de operações na conta era semelhante e compatível com as transações impugnadas, ou seja, não eram anormais ao perfil da autora. Não houve essa prova.

Se o sistema de segurança do réu tivesse funcionado, teria sido capaz de detectar uma transação anormal ao perfil da autora, e de bloqueá-la, pelo menos até que fosse confirmada especificamente pela própria autora.

É dever do réu garantir a segurança das transações realizadas sob sua custódia, a fim de evitar fraudes, até porque o consumidor confia na segurança que lhe é ofertada no serviço, que hodiernamente está concentrado em transações eletrônicas virtuais. Logo, a responsabilidade do fornecedor de tais serviços é objetiva.

Cabe lembrar que, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, o fornecedor do serviço defeituoso responde objetivamente pelos danos dele decorrentes, pois essa responsabilidade decorre do risco de sua atividade econômica. Essa responsabilidade somente será afastada quando restar provada a inexistência do defeito, ou a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, consoante dispõe o § 3º, incisos I e II, do artigo citado, o que não se verificou no presente caso.

A questão já foi pacificada pelo **C. Superior Tribunal de Justiça**, em sede de recurso repetitivo: *“Para efeitos do art. 543-C do CPC: As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, abertura de conta-corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos -, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno”*. (REsp 1197929/PR, E. 2ª Seção, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, j. 24.8.2011).

Posteriormente, esse entendimento gerou a edição da **Súmula 479** daquela Corte Superior, que recebeu o seguinte enunciado: “*As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias*”.

Nesse sentido, veja-se a seguinte ementa de julgado do **E. TJSP**:

"Recursos de Apelação Cível. Ação anulatória de débito c/c pedido liminar de suspensão dos descontos c/c indenização por danos morais. Sentença de parcial procedência. Inconformismo. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor. Súmula 297 do C. STJ. Golpe praticado por estelionatários, com utilização de link legítimo da instituição financeira, enviado por aplicativo WhatsApp. Falha na prestação dos serviços. Configurada. Posterior transferência com dados enviados pela mesma pessoa. Fraude que poderia ter sido evitada se o sistema da ré tivesse funcionado a contento e identificado a intervenção de terceiros. Responsabilidade solidária dos fornecedores. Art. 25, §1º, CDC. Inexistência da contratação reconhecida. Necessidade de devolução dos valores recebidos para retorno das partes ao status quo ante. Dano moral. Ocorrência. Quantum indenizatório em observância dos princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Sentença reformada em parte. Inversão dos honorários advocatícios. Recurso da autora provido e recurso da instituição financeira não provido." (Apelação Cível nº 1016902-12.2022.8.26.0011, 22ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, Relator Des. Hélio Nogueira, j. 13/11/2023; "Por maioria de votos, deram provimento ao recurso da autora e negaram provimento ao recurso da instituição financeira, vencido o 3º juiz, com declaração.").

Por conseguinte, o caso é de fortuito interno, de modo que continua presente o nexo causal. Assim, o réu deve responder objetivamente pelo dano, restituir à autora a quantia indevidamente transferida de sua conta e cancelar os empréstimos.

Os danos morais são devidos, porque a situação em comento foi capaz de gerar sofrimento desnecessário e frustração no espírito da autora. A deficiência na prestação de serviço caracterizou prejuízo aos atributos da personalidade da autora, pois houve violação da intimidade e da privacidade, diante da falha no serviço de segurança da conta bancária, além de evidente desconforto à sua psique.

Por outro lado, cabe lembrar que, além da função compensatória, a reparação do dano moral também objetiva punir o causador do dano e dissuadir o cometimento de novos atos ilícitos (função punitiva e preventiva).

Cabe assinalar que o juiz deve aplicar o princípio da razoabilidade, pois o valor da indenização dependerá do bom senso do julgador no exame do caso concreto, graduando-a pelo dano moral de acordo com a reprovabilidade da conduta ilícita, a intensidade e duração do sofrimento experimentado pela vítima, a capacidade econômica do causador do dano, as condições do ofendido, entre outros aspectos analisados no caso concreto.

Outrossim, “a *jurisprudência do STJ vem se orientando no sentido de ser desnecessária a prova de abalo psíquico para a caracterização do dano moral, bastando a demonstração do ilícito para que, com base em regras de experiência, possa o julgador apurar se a indenização é cabível a esse título.*” (REsp nº 1.109.978-RS, Min. Rel. Nancy Andrighi, j. 01/09/2011).

Ainda, “a *indenização por dano moral deve atender a uma relação de proporcionalidade, não podendo ser insignificante a ponto de não cumprir com*

sua função penalizante, nem ser excessiva a ponto de desbordar da razão compensatória para a qual foi predisposta” (REsp 318.379/MG, Rel. Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 20/09/2001, DJ 04/02/2002, p. 352).

O montante indenitário fixado (R\$7.000,00) é razoável e adequado à composição do dano, sem promover o enriquecimento sem causa da vítima. Assim, a indenização não comporta nenhuma redução.

Logo, a sentença deve ser mantida diante dos seus próprios e jurídicos fundamentos.

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso.

Diante da sucumbência recursal, majoro os honorários advocatícios devidos pelo réu para 15% (quinze por cento) sobre o valor da condenação, com fundamento no art. 85, §11, do CPC.

JÚLIO CÉSAR FRANCO

Relator