



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000356080

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1012759-65.2024.8.26.0348, da Comarca de Mauá, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelado MOLAS ROMANOS INDUSTRIAL EIRELI.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (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 AFONSO BRÁZ (Presidente sem voto), PAULO SERGIO MANGERONA E LÉA DUARTE.

São Paulo, 10 de abril de 2025.

ROSANA SANTISO
Relatora
Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1012759-65.2024.8.26.0348

Apelante: Banco Bradesco S/A

Apelado: Molas Romanos Industrial Eireli

Comarca: Mauá

Voto nº 2.758

Ementa: DIREITO PROCESSUAL CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. ILEGITIMIDADE PASSIVA AFASTADA. TRANSFERÊNCIAS FRAUDULENTAS. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO BANCÁRIO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. RESTITUIÇÃO DOS VALORES DEVIDA. RECURSO DESPROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação interposta pela instituição financeira ré contra sentença que a condenou a restituir à parte autora os valores debitados indevidamente de sua conta corrente em razão de fraude eletrônica. O banco recorrente alega ilegitimidade passiva, culpa exclusiva da vítima e de terceiros, além da inexistência de obrigação de ressarcimento.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. Há duas questões em discussão: (i) definir se a instituição financeira pode ser responsabilizada pelos valores transferidos indevidamente em decorrência de fraude eletrônica; e (ii) estabelecer se há culpa exclusiva da vítima ou de terceiros apta a afastar a responsabilidade do banco.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. Ilegitimidade passiva afastada. Observância da teoria da asserção, pela qual a análise dos pressupostos processuais deve levar em consideração o que é afirmado na petição inicial em abstrato, sendo que o aprofundamento da cognição se confunde com a análise de mérito.

4. As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito das operações bancárias, conforme entendimento consolidado na Súmula 479 do STJ.

5. A análise do caso demonstra que a instituição financeira não adotou medidas eficazes para prevenir a fraude, permitindo a realização de transações atípicas em curto intervalo de tempo, sem bloqueio ou verificação prévia, caracterizando falha na prestação do serviço.

6. O banco não comprovou que as transações fraudulentas eram compatíveis com o perfil transacional da empresa

autora, tampouco demonstrou ter empregado mecanismos de segurança suficientes para evitar o prejuízo sofrido.

7. A teoria do risco da atividade impõe à instituição financeira o dever de arcar com os danos decorrentes de falhas na prestação do serviço bancário, quando não verificada nenhuma das excludentes de responsabilidade.

8. Inexistindo elementos que evidenciem culpa exclusiva da vítima ou de terceiros, mantém-se a condenação do banco ao ressarcimento dos valores subtraídos indevidamente da conta corrente da autora.

IV. DISPOSITIVO

9. Recurso desprovido.

Dispositivos relevantes citados: CDC, art. 6º, VIII; CC, art. 927, parágrafo único; CPC, art. 85, § 11.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula 479.

Vistos.

Trata-se de apelação interposta pelo réu em face da sentença de fls. 142/149, cujo relatório adoto, com dispositivo assim redigido: “*Ante o exposto, com fundamento no artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil, julgo PARCIALMENTE PROCEDENTE a pretensão deduzida na inicial e extinto o feito com resolução do mérito, e o faço para CONDENAR a instituição requerida a restituir à autora os valores descontados de sua conta corrente aos 06/08/2024 (fls. 45), que totalizam a soma de R\$ 49.845,10, de forma simples. Incidirá, até 29/08/2024, correção monetária nos termos da Tabela Prática do TJSP, desde o desembolso e juros moratórios de 1% ao mês desde a citação. A partir de 30/08/2024, passará a incidir apenas a Taxa SELIC, que engloba os juros de mora e a correção monetária pelo IPCA, nos termos do art. 406, §1º, do CC, tudo conforme alterações introduzidas pela Lei nº 14.905/2024, que possui aplicabilidade imediata. Ante a sucumbência recíproca, arcará cada uma das partes com o pagamento de metade das custas e despesas processuais; além de honorários advocatícios à parte adversa, que de acordo com os parâmetros fornecidos pelo artigo 85, § 2º, do CPC, fixo em 10% do valor atualizado da condenação em favor do advogado da autora e 10% do valor atualizado da parte vencida quanto ao advogado da parte ré (R\$ 20.000,00)”*”.

Sustenta o recorrente às fls. 152/174, em síntese, que:

a) não possui legitimidade para figurar no polo passivo da demanda; b) a responsabilidade pelo ocorrido é exclusiva do autor, que facilitou o acesso de terceiros à sua conta corrente; c) a culpa exclusiva de terceiro rompe o nexo de causalidade entre o suposto dano e a conduta da instituição financeira; d) na hipótese

de eventual condenação, deve ser reconhecida a concorrência de culpa, reduzindo-se proporcionalmente o valor da indenização; e) não há fundamento para o ressarcimento dos valores pleiteados. Preliminarmente, pede o reconhecimento da sua ilegitimidade passiva. No mérito, pugna pela reforma da r. sentença para que a ação seja julgada totalmente improcedente.

Contrarrazões da recorrida às fls. 180/186, pelo improvimento do recurso.

É o relatório.

Fundamento e decido.

De início, rejeito a preliminar de ilegitimidade passiva. As condições da ação, de acordo com a teoria da asserção, devem ser verificadas de maneira abstrata, à luz unicamente das alegações deduzidas na petição inicial. No presente caso, a empresa autora é correntista do banco réu e lhe imputa a responsabilidade pelo golpe sofrido, estando assim devidamente caracterizada a pertinência subjetiva da instituição financeira, sendo certo que as discussões acerca da responsabilidade ou não pelos prejuízos alegados concernem ao mérito da causa.

No mais, preenchidos os demais requisitos de admissibilidade, não há óbice ao conhecimento da apelação interposta.

No mérito, o recurso não comporta acolhimento.

Cabe reconhecer, desde logo, que a hipótese tratada nestes autos consiste em evidente relação consumo, de modo que a inversão do ônus da prova, em decorrência da vulnerabilidade e hipossuficiência do consumidor frente à capacidade técnica, fática e econômica do fornecedor, bem como da verossimilhança das alegações, é de rigor, considerando que estão presentes os requisitos do artigo 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor. A parte autora é destinatário final e econômica do serviço prestado pela instituição bancária, fornecedora dos serviços.

E consoante se depreende dos autos, alega a parte autora ser titular de conta corrente junto ao banco réu desde 2008 e que, em

01.08.2023, seu representante legal, Sr. Antônio Camargo Filho, recebeu uma ligação de um indivíduo que se identificou como Felipe, nome do então gerente da conta bancária da empresa, sugerindo a atualização do aplicativo "Chat Bradesco" para melhorar a comunicação com o banco e a gestão das operações bancárias. Contudo, diante da indisponibilidade de internet, a atualização não foi realizada, e o gerente se comprometeu a retomar o contato no dia seguinte, o que não ocorreu.

Dias depois, em 06.08.2023, a autora alega ter recebido nova ligação, desta vez de uma pessoa identificada como Paula, que se apresentou como funcionária do banco réu. Para validar seu contato, a interlocutora teria fornecido diversos dados sensíveis da empresa, como nome do gerente da conta, localização da agência, número da conta, razão social, CNPJ e endereço. Afirma que a suposta funcionária solicitou apenas a confirmação dessas informações, sem necessidade de fornecimento de novos dados. Após a confirmação, alega que Paula informou ser necessário realizar uma atualização no sistema de segurança da conta e orientou o representante legal a acessar um *site*, seguindo os procedimentos por ela indicados. Durante o suposto processo de atualização, aduz que a tela do computador da empresa ficou completamente preta, exibindo uma barra verde de carregamento.

Ao final, a interlocutora instruiu o representante da autora a acionar o dispositivo de segurança "Token" e inserir os números que apareciam na tela. No entanto, antes mesmo da conclusão do procedimento, alega ter surgido uma notificação de transação financeira no valor de R\$ 3.000,00, em favor de Maicon Domingos da Silva Maro. Ao questionar a operação, a suposta funcionária do banco teria afirmado tratar-se da liberação de um limite de cheque especial. Diante da situação suspeita, o representante afirma que encerrou a ligação e, ao acessar o *Internet Banking*, constatou a realização de três transferências não autorizadas: (i) R\$ 29.755,60 para Vinícius Carvalho Gibram Lima; (ii) R\$20.089,50 para Robson Patrício de Medeiros; e (iii) R\$ 5.000,00 para Maicon Domingos da Silva Maro (fls. 33/35).

No mesmo dia, o representante da autora registrou boletim de ocorrência, relatando o ocorrido para a autoridade policial (fls. 29/31). Segundo a parte autora, o prejuízo total alcançou R\$ 54.845,10, levando à descapitalização da empresa e impossibilitando o pagamento de fornecedores e

colaboradores. Alega, ainda, que no dia seguinte ao golpe, ao procurar o gerente da conta em sua agência bancária, foi informado que o gerente Felipe havia deixado o cargo há dois meses. Outra funcionária, então, teria analisado o extrato da conta e confirmado as movimentações realizadas pelos fraudadores, informando que apenas a transferência no valor de R\$ 5.000,00 havia sido estornada.

Seguindo as orientações do banco réu, o representante da autora preencheu formulário de contestação das transações fraudulentas (fl. 32). Entretanto, apesar da tentativa de resolução administrativa, a instituição financeira não restituiu os valores das outras duas transferências não autorizadas (fl. 47).

Diante disso, a parte autora ajuizou a presente ação, pleiteando a devolução integral das quantias indevidamente transferidas, além de indenização por danos morais. A r. sentença acolheu o pedido de restituição dos valores transferidos pelos golpistas, mas entendeu pela não ocorrência de abalo extrapatrimonial. Busca a instituição financeira em seu recurso de apelação a improcedência total da ação.

Assim, verifica-se que a questão dos autos cinge-se à análise de haver ou não responsabilidade da instituição financeira em reparar os prejuízos decorrentes do “golpe da falsa central de atendimento”, do qual a empresa autora foi vítima, de acordo com as circunstâncias do caso concreto.

Como se denota, a responsabilidade pela segurança pública é do Estado e o banco não possui ingerência sobre o crime ocorrido fora de suas dependências. Porém, a partir do momento em que o fato passa a envolver valores que estão sob sua segurança em razão de contrato de depósito bancário, é dever da instituição financeira tomar todas as cautelas possíveis para evitar ou minimizar o desfalque contra a vontade de seu correntista, o que não ocorreu no caso em tela. Dessa forma, caberia à parte requerida prover a segurança e os serviços adequados aos seus clientes correntistas, função em que houve falha.

Ao apelante era necessário comprovar – até porque possui todos os meios ao seu alcance – como as transações fraudulentas se encaixavam no perfil da empresa apelada, de forma a não suscitar indício de fraude, além de outros elementos que pudessem, eventualmente, afastar o nexo causal entre o fato e a consequência ocorrida. Contudo, nada foi demonstrado, sendo autorizadas,

em um único dia e em curto intervalo de tempo, duas transações em valores elevados, tendo como beneficiários pessoas sem relação bancária anterior com a parte autora (comprovantes de transferência – fls. 33/34), o que deveria, no mínimo, ter chamado a atenção do banco para possível fraude, o que não ocorreu.

Ressalte-se que o extrato bancário apresentado pela parte autora (fls. 36/46) demonstra que os múltiplos resgates de investimentos, seguidos de duas transações de alto valor realizadas em 06.08.2024 (fls. 44/45), divergem expressivamente de seu padrão habitual de movimentação financeira.

Ora, se a instituição financeira não quer realizar controle com base em perfil transacional pela possível geração de constrangimento, em detrimento da segurança em sua atividade, deve arcar com o risco daí advindo. O argumento é um contrassenso, pois é justamente com base no perfil de transações, além de outras variáveis, que ocorre a concessão de crédito pelas instituições financeiras e se realizam diariamente inúmeras negativas de transações e bloqueios em cartões e contas, tão comuns na atividade bancária.

É sabido, ainda, que os serviços postos à disposição dos clientes pelos bancos estão sujeitos a falhas. Desse modo, não havendo dados técnicos que afirmem, com absoluta certeza, que o sistema de segurança do banco é infalível, e sendo os riscos decorrentes de tais falhas inerentes à própria atividade desenvolvida, de rigor reconhecer que a instituição financeira torna-se objetivamente responsável pela reparação dos danos causados pelo vício na prestação de seu serviço, notadamente em razão da teoria do risco profissional, bem como à luz da Súmula 479 do STJ, *in verbis*: “As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.

Com efeito, é de responsabilidade do banco réu prover a segurança e os serviços adequados aos seus clientes correntistas, sendo certo que a falha na prestação destes serviços, em especial no que se refere à segurança, deve ser suportada pela própria instituição. Aplica-se no caso a teoria do risco profissional ou risco-proveito, segundo a qual todos aqueles que se dediquem às atividades comercial e empresarial devem responsabilizar-se efetivamente pelos danos causados, só podendo ser elidida mediante a comprovação de culpa exclusiva da

vítima, de caso fortuito ou força maior que, no caso em análise, não restou demonstrada já que os golpistas tiveram acesso aos dados pessoais e bancários da parte autora.

Houve, assim, falha na prestação de serviços da instituição financeira, que não agiu para evitar ou minimizar o risco da ocorrência de fraude, caracterizando um fortuito interno, pelo qual responde objetivamente (Súmula n. 479 do C. Superior Tribunal de Justiça), também em decorrência da aplicação da teoria do risco da atividade (CC, art. 927, par. único).

Importante ressaltar que a caracterização do fortuito como interno ou externo é feita adotando-se como parâmetro a atividade desempenhada pelo agente, e não o local em que ocorreu o evento danoso.

Em síntese, os elementos constantes dos autos demonstram a ocorrência de fraude não detectada pelo recorrente de forma efetiva, resultando na aprovação de transações em valores atípicos, sem qualquer contato ou bloqueio prévio para confirmar a idoneidade das operações, e sem prova por parte da instituição bancária de serem as movimentações compatíveis com o perfil de gastos da empresa.

Assim, diante da ausência de comprovação, por parte do réu, do cumprimento do dever de cautela e da verificação da regularidade das movimentações financeiras impugnadas, resta configurada sua responsabilidade pelas operações indicadas na petição inicial, impondo-se a restituição dos valores correspondentes, nos moldes da r. sentença, não havendo que se falar em culpa exclusiva da autora ou de terceiros.

Ante o exposto, ***nego provimento*** ao recurso.

Em consequência, majoro os honorários advocatícios sucumbenciais devidos pelo recorrente para 12% sobre o valor da condenação, nos termos do art. 85, § 11, do CPC.

Atendem as partes para o detalhe de que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes dará ensejo à imposição da multa prevista pelo artigo 1026, § 2º, do CPC.

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

embargos de declaração para este fim (Súmulas nº 211 do Superior Tribunal de Justiça e nº 282 do Supremo Tribunal Federal).

ROSANA SANTISO
RELATORA