



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000374856

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000193-12.2024.8.26.0372, da Comarca de Monte Mor, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelado ORLANDO PALMEANO (JUSTIÇA GRATUITA).

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, 15 de abril de 2025.

ROSANA SANTISO
Relatora
Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1000193-12.2024.8.26.0372

Apelante: Banco Bradesco S/A

Apelado: Orlando Palmeano

Comarca: Monte Mor

Voto nº 2.770

Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. TRANSAÇÕES BANCÁRIAS IMPUGNADAS. GOLPE DO FALSO FUNCIONÁRIO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. RECURSO DESPROVIDO.

I. CASO EM EXAME

Apelação interposta pela instituição financeira requerida contra sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos iniciais, declarando a inexigibilidade de transações bancárias contestadas, condenando-a à restituição dos valores descontados, mas afastando o pedido de indenização por danos morais.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

A questão central em discussão consiste em analisar a responsabilidade da instituição financeira requerida em decorrência da fraude bancária.

III. RAZÕES DE DECIDIR

1. A instituição financeira responde objetivamente pelos danos causados ao consumidor decorrentes de falhas na segurança dos seus serviços, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor e da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça.
2. A falha na prestação do serviço bancário resta configurada quando a instituição financeira autoriza transações atípicas, de valores elevados e realizadas em curto espaço de tempo, sem adotar mecanismos eficazes de segurança.
3. A inserção de senha e/ou token não podem ser os únicos parâmetros de segurança existentes, a fim de eximir a instituição financeira de responsabilidade por qualquer fraude perpetrada.
4. Adoção dos fundamentos da sentença como razão de decidir, nos termos do art. 252 do RITJSP.

IV. DISPOSITIVO

Recurso desprovido.

Vistos.

Trata-se de *recurso de apelação* interposto pelo réu contra a sentença de fls. 115/121, cujo relatório adoto, com dispositivo assim redigido: *"Diante do exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos para: a) Declarar a inexigibilidade das transações de empréstimo e pagamento de boleto indicadas na inicial; b) Condenar o réu a pagar à autora as parcelas comprovadamente descontadas a título de empréstimo e descontada a título de pagamento de boletos bancários, a título de danos materiais, todas de forma simples, com atualização monetária pelos índices da Tabela Prática do Tribunal de Justiça, desde a data do desembolso, com juros moratórios de 1% ao mês desde a citação, sendo possível a compensação em relação a eventual saldo remanescente creditado em conta da autora na ocasião do empréstimo. Com isso, extingue-se o feito, com fundamento no artigo 487, I, do Código de Processo Civil. Pela sucumbência recíproca, as partes devem arcar as custas e despesas relativos a atos que praticaram e, não se podendo compensar os honorários, condena-se o réu ao pagamento de custas, despesas processuais e honorários advocatícios, fixados em 10% sobre o valor da condenação (soma dos valores a título de indenização por danos materiais) e condena-se o autor ao pagamento de honorários, fixados em 20% sobre o valor pretendido a título de danos morais, correspondente à derrota objetiva sofrida, ressalvada a gratuidade de justiça."*

Sustenta o recorrente às fls. 124/129 que: a) tomou todas as cautelas para evitar fraudes, e o próprio autor efetuou o pagamento do boleto por livre e espontânea vontade, por meio de senha e token, de uso pessoal e intransferível; b) o requerente foi negligente ao acreditar em terceiros desconhecidos e sequer teve o cuidado de conferir os beneficiários do boleto; c) houve culpa exclusiva do autor; d) não restou caracterizado o alegado dano moral; e) não há que se cogitar da pretendida restituição de valores. Postula o provimento do recurso para reformar a sentença, julgando improcedentes os pedidos iniciais.

Recurso regularmente processado.

Ausentes contrarrazões (fl. 136).

Por decisão de fl. 141 foi determinada a complementação do preparo recursal, devidamente atualizado monetariamente, sob pena de deserção.

O apelante comprovou o recolhimento da complementação do preparo recursal às fls. 144/146.

É o relatório.

Fundamento e decido.

O recurso não comporta acolhimento.

Consoante se depreende dos autos, alega o autor que em 28 de julho de 2023 recebeu ligação de uma suposta funcionária da instituição financeira requerida oferecendo-lhe empréstimo, o qual não aceitou, mas após verificou a existência de um empréstimo em sua conta bancária no valor de R\$18.921,23, em 84 parcelas de R\$462,00, descontado diretamente em sua aposentadoria, com posterior pagamento de boletos.

De acordo com o art. 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, apreciando, se houver, os demais argumentos recursais capazes de, em tese, infirmar a conclusão adotada no julgamento"*.

A adoção dos fundamentos da sentença como razão de decidir é admitida pelo Colendo Superior Tribunal de Justiça, que há muito 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"* (AgRg no REsp n. 1.339.998/RS, relator Ministro Raul Araújo, Quarta Turma, julgado em 15/5/2014; AgRg no AREsp n. 44.161/RS, relator Ministro Herman Benjamin, Segunda Turma, julgado em 14/5/2013; REsp n. 662.272/RS, relator Ministro João Otávio de Noronha, Segunda Turma, julgado em 4/9/2007).

É a hipótese destes autos.

A r. sentença recorrida, da lavra do MM. Juiz de Direito Dr. *Gustavo Nardi*, conferiu justa e adequada solução à causa, devendo ser mantida.

Examinados os autos, constata-se que os fatos e os direitos alegados pelas partes foram devidamente apreciados, não sendo os argumentos recursais capazes de infirmar os sólidos fundamentos da r. sentença, que seguem em parte transcritos e devem ser ratificados, conforme autorizado pelo dispositivo supracitado (fls. 117/119):

"Da análise dos extratos juntados a fls. 101/103, verifica-se que as operações ora contestadas, além de terem sido efetuadas em curto espaço de tempo e em monta considerável, destoaram de forma significativa do perfil do cliente, o que torna crível a tese autoral de falha nos mecanismos de segurança do banco réu.

Não bastasse isso, o simples fato de o réu ter buscado meios de recuperar os valores indevidamente contratados, demonstra que o banco tinha ciência que as transações fugiam do padrão da autora, e que eram, portanto, ilegítimas.

Frise-se que o Banco réu reconheceu em sede de contestação (fl.51) que identificaram que foram realizados 2 empréstimos na conta do autor sendo eles, R\$3429,71 e R\$19.299,39, além de pagamentos de boletos nos valores de R\$3425,30, R\$9998,99 e R\$7300,00, sendo que o boleto de R\$3425,30 foi estornado pelo réu para a conta do autor, sendo que os demais já não possuíam saldo na conta do destinatário.

Ressalta-se que as instituições financeiras têm por dever garantir segurança e confiabilidade em suas operações, diante do risco inerente às atividades que exercem.

Neste passo, competia ao réu demonstrar que as movimentações descritas na inicial foram realizadas pela parte autora, e não por meio da ação de estelionatários, em razão de falha em seus sistemas de segurança, que não monitoraram de forma efetiva as operações atípicas realizadas em nome da cliente. Todavia, desse ônus não se desincumbiu.

Denota-se que terceiros lograram êxito ao tentar realizar movimentações financeiras, completamente atípicas, na conta da parte autora, indicando falha de segurança do serviço bancário.

Com isso, a parte ré, na qualidade de fornecedora (art. 3º, caput, e § 2º do CDC), realizou prestação defeituosa (art. 14, § 1º, do CDC), que teve por vítima a parte demandante (art. 2º e art. 17 do CDC).

Dessa conduta decorre responsabilidade objetiva, na forma do art. 14 do CDC. Imperioso ressaltar, outrossim, que, embora o ato criminoso em si tenha sido praticado por terceiros, não há como afastar o dever de reparação do réu com fundamento na excludente prevista no artigo 14, § 3º, incisos II, do CDC, uma vez que concorreu para o resultado danoso ao prestar serviço falho.

Trata-se, pois, de fortuito interno que também obriga a instituição financeira a responder objetivamente por eventuais danos causados ao consumidor, conforme entendimento já consolidado pelo STJ (Súmula 479).

Neste sentido:

“INDENIZAÇÃO. Danos materiais. Procedência. Inconformismo do banco. Golpe da falsa central de atendimento.

Estelionatário utilizou o número do banco, convencendo a empresa correntista a atualizar seu sistema de segurança e baixar aplicativo, para com isso obter empréstimo e transferir, em seguida, o numerário para terceiros. Detenção pelos fraudadores de informações e dados sigilosos da autora foi determinante para a ocorrência da fraude. Movimentações financeiras atípicas. Ausência de observância pelo banco do perfil da correntista ao autorizá-las. Falha na prestação do serviço. Excludentes de responsabilidade civil não verificadas. Responsabilidade objetiva do réu. Súmula 479 do STJ. Teoria do risco integral, com base no art. 927 do CC. Indenização pelo dano material sofrido confirmada. Sentença mantida. Precedentes. RECURSO DESPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1020926-09.2022.8.26.0068; Relator(a): Paulo Alcides; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barueri - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 16/10/2023; Data de Registro: 16/10/2023).

E nem se diga que a simples constatação de que a operação foi realizada com o uso de senha pessoal teria o condão de afastar a ocorrência de defeito na prestação de serviços. Assim já decidiu o E. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo:

“RECURSO INOMINADO. CONTRATO BANCÁRIO. CARTÃO MAGNÉTICO COM CHIP FURTADO. AÇÃO DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. REALIZAÇÃO DE COMPRAS VIA DÉBITO NÃO RECONHECIDAS PELO TITULAR DE CARTÃO FURTADO. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. INSURGÊNCIA DO BANCO RÉU. COMPETÊNCIA Inexistência de qualquer relação entre a competência dos Juizados Especiais Cíveis e eventual necessidade de realização de prova pericial. Entendimento consagrado no âmbito do Superior Tribunal de Justiça. Competência do Juizado Especial Cível firmada. Desnecessidade de perícia técnica. Cerceamento de defesa afastado. Cliente alega que teve seu cartão furtado. Compras realizadas por terceiros, via débito, de forma sequencial e no mesmo dia, que não reconhece. Transações que destoam do perfil da demandante evidenciando a fraude. Falha na prestação do serviço configurada. Responsabilidade objetiva do prestador de serviço na hipótese dever de zelar pela segurança do serviço prestado artigo 14 do CDC. Ato de terceiro que não elide a responsabilidade do réu caso fortuito interno. Culpa exclusiva do autor não configurada. Sistema de cartão com chip que não pode ser considerado infalível, porque não prevê a hipótese em que pessoas furtam ou se apropriam de cartão e conseguem acesso à senha por fraude. Dano material com a restituição de valor de forma simples e inexigibilidade dos débitos acertada. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO DESPROVIDO. Ademais, a simples constatação de que as operações foram realizadas com o uso de senha pessoal não afasta a ocorrência de defeito na prestação de serviços (TJSP; Recurso Inominado Cível nº 1005035-74.2021.8.26.0005; Relatora: Daniella Carla Russo Greco de Lemos; 7ª Turma Recursal Cível e Criminal do Colégio Recursal – Penha de França; Julgamento: 04/10/2021; Data de Registro: 04/10/2021).

Logo, configurado o nexo causal e considerando que o réu responde pelos danos causados à autora, vítima do evento, independentemente da

comprovação de culpa, de rigor se mostra o acolhimento do pedido de declaração de inexigibilidade do débito decorrente das aludidas operações, cabendo ao requerido, como corolário lógico, a restituição das quantias referentes aos empréstimos contestados, pagamento de boletos debitados de forma indevida da conta da demandante, descontados o pagamento já estornado pelo Banco réu.

Ressalta-se que a restituição deverá ocorrer de forma simples ante a ausência de má-fé do Banco réu.

A fim de se evitar enriquecimento ilícito, deverá o autor devolver ao réu o montante estornado referente ao boleto “fraudado” no valor de R\$3425,30 retornando as partes ao status quo ante, permitida a compensação de valores.

Por fim, entende-se que, quanto aos danos morais que estes não são cabíveis em relação às fraudes ocorridas, diante da circunstância em que os fatos se deram, com a participação da parte autora na troca de informações pessoais, como relatado, fato que não afasta o dever de reparar, porém, não legitima o recebimento de indenização por danos morais."

De fato, verifica-se que todas as transações foram realizadas em datas muito próximas e de forma totalmente atípica, o que deveria, no mínimo, ter chamado a atenção do banco para possível fraude, o que não ocorreu, pois todas as transações foram prontamente autorizadas. A inserção de senha e/ou token, respeito a eventuais limites ou saldo em conta não podem ser os únicos parâmetros de segurança existentes, a fim de eximir a instituição financeira de responsabilidade por qualquer fraude perpetrada.

A falta de zelo do autor foi devidamente sopesada em sentença, com o afastamento do dever de reparação dos danos morais, não havendo que se falar, todavia, em culpa exclusiva do requerente, ante a falha de segurança do réu em autorizar transações notoriamente atípicas, o que justifica a sua responsabilização.

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: o modo de seu fornecimento; o resultado e os riscos que razoavelmente dele se espera e a época em que foi fornecido (artigo 14, § 1º, da Lei 8.078/90 - CDC).

Com efeito, é de responsabilidade do banco requerido 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.

Considerando a falha na prestação de serviços da instituição financeira, que não agiu para evitar ou minimizar o risco da ocorrência de fraude, caracterizado o fortuito interno, pelo qual responde objetivamente a instituição bancária (Súmula n. 479 do C. Superior Tribunal de Justiça).

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

Deixo de majorar os honorários advocatícios sucumbenciais nos termos do art. 85, §11, do Código de Processo Civil, pois, ante a ausência de contrarrazões, não houve trabalho adicional realizado em grau recursal que ensejasse a majoração.

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 1.026, § 2º, do CPC.

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim (Súmulas nº 211 do Superior Tribunal de Justiça e nº 282 do Supremo Tribunal Federal).

ROSANA SANTISO
RELATORA