



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000374729

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1038923-15.2023.8.26.0506, da Comarca de Ribeirão Preto, em que é apelante/apelada LUCIANA CAETANO DA SILVA SALES DE SOUZA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado/apelante BANCO BRADESCO S/A.

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 aos recursos. 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), REGINA APARECIDA CARO GONÇALVES E ALEXANDRE COELHO.

São Paulo, 15 de abril de 2025.

OLAVO SÁ

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação – 1038923-15.2023.8.26.0506

Comarca: Ribeirão Preto – SP - 5ª Vara Cível

Juiz de 1ª Instância: Mayra Callegari Gomes De Almeida

Ação: Reparação de danos materiais e morais.

Apelante/ Apelado: Luciana Caetano da Silva Sales de Souza

Apelado/ Apelante: Banco Bradesco S/A

VOTO 2763

AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS MATERIAIS E MORAIS – FRAUDE BANCÁRIA. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. RECURSO DA AUTORA E DO RÉU. AMBOS OS RECURSOS DESPROVIDOS.

Responsabilidade objetiva da instituição financeira por danos ocasionados por fortuito interno relativo à fraude bancária, (Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça) - caracterizada a falha no serviço prestado pelo Banco, uma vez que pessoas diversas da autora, passando-se por prepostos do réu, realizaram negociações para contratação de cartão de crédito e empréstimos – Dano moral não configurado - Ausência de comprovação do prejuízo de ordem moral. Sentença mantida. Apelação da autora e do réu. AMBOS OS RECURSOS DESPROVIDOS.

Vistos.

Trata-se de apelação interposta pela parte ré em face da sentença exarada às f. 223/232, proferida pelo D. Juízo da 5ª Vara Cível da Comarca de Ribeirão Preto/SP, que julgou parcialmente procedente os pedidos formulados na inicial, nos seguintes termos: “(...) **JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE o pedido e extinto o processo, com fundamento no artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil, para confirmar a tutela concedida à fls. 106/107, para declarar a nulidade dos empréstimos realizados e, em consequência, que a requerida se abstenha de efetuar os descontos das parcelas referentes a estes e realize o reembolso dos valores indevidamente cobrados, além da devolução dos valores transferidos a terceiros sob a alegação de quitação de débitos anteriores. Permite-se compensação com os valores creditados em conta da parte autora decorrentes dos empréstimos que ora foram declarados nulos. Em virtude da sucumbência recíproca, as custas e as despesas processuais serão distribuídas igualmente entre as partes, nos termos do artigo 86 do Código de Processo Civil.**”

Apela a autora, (f.235/241), requerendo a reforma da sentença, para que seja reconhecido o dano extrapatrimonial e fixada indenização em seu favor.

O banco réu, (f. 242/253), alega

impossibilidade de condenação por ausência de culpa e da excludente de responsabilidade civil, por suposto ilícito ocorrido fora do estabelecimento bancário. Sustenta que não há defeito no serviço prestado. As operações contestadas foram realizadas pela apelada, ou ela possibilitou, por vontade própria ou desídia na guarda de sua senha pessoal, que terceiro tivesse acesso e efetivasse essas operações, descumprindo obrigação contratual. Pugna pela reforma da sentença, visando à improcedência dos pedidos.

Contrarrazões apresentadas pela autora, (f. 262/270), pugnando pela manutenção da r. sentença.

Recursos tempestivos. Autora isenta de preparo, (f.106). Preparo recolhido, (f. 257).

É o relatório.

Trata-se de ação de reparação de danos materiais e morais em decorrência de negociação fraudulenta de empréstimos.

Em sua inicial, a autora narra que a fim de obter cartão de crédito, dirigiu-se até sua agência, que passou a impor contratação de consórcio para liberação de cartão de crédito. Passados alguns dias, recebeu ligação de suposto funcionário do banco, o qual possuía dados pessoais e outras informações, oferecendo cartão de crédito sem a necessidade de realização de consórcio.

Antes de aceitar a proposta, dirigiu-se novamente à agência onde a gerente conversou com o suposto funcionário e afirmou que não conseguiria manter a oferta por estar vinculada ao "Bradesco Financiamentos", ao passo que o suposto funcionário estaria vinculado ao "Bradesco Prime".

Após isso, aceitou a oferta, pela qual foram liberados em sua conta três empréstimos, nos valores de R\$ 8.445,07, R\$ 5.306,78 e R\$ 6.972,09, os quais seriam utilizados para quitação de empréstimos da requerente com outras instituições, e motivo pelo qual o suposto funcionário enviou boletos para quitação, sendo estes destinados a correspondente bancário.

Juntamente com os empréstimos, foi realizado mais um empréstimo (reserva de margem de consignado) junto ao benefício previdenciário, com parcelas de R\$ 176,03 mensais. Após alguns dias, enviou mensagem ao suposto funcionário, percebeu que o contato estava bloqueado. Ao dirigir-se novamente à agência, a gerente não

reconheceu os contratos e negou responsabilidade.

Em contestação, o réu alegou culpa exclusiva da parte autora e regularidade dos empréstimos, visto que foram realizados mediante autorização por senha. Aduziu ausência de nexo de causalidade entre sua conduta e os danos suportados pela autora, ressaltando que o golpe ocorreu fora das dependências do Banco, em local que jamais poderia coibir a ação de criminosos.

Em réplica, a autora alegou que jamais forneceu sua senha aos falsários.

Embora a instituição financeira, em sede de contestação, tenha se manifestado pela regularidade dos empréstimos, o defeito, ou seja, a falha do dever de segurança (art. 14, § 1º, CDC), consistiu no presumido vazamento dos dados sigilosos do consumidor (número de telefone, informação sobre a conta na instituição e limites de crédito), que permitiram que terceiros lhe contatassem e aplicassem o golpe.

A questão reside em analisar se houve falha na prestação do serviço e se o procedimento adotado pela autora pode ser configurado como culpa exclusiva ou concorrente a elidir a responsabilidade objetiva da casa bancária, nos termos do artigo 14, § 3º, incisos I e II, do CDC.

E, pela análise dos autos e das provas que instruem o processo, denota-se que a responsabilidade objetiva da casa bancária não foi elidida.

Pelo que se verifica, fraudadores obtiveram acesso às informações pessoais e bancárias da consumidora a ponto de fazer crer que falava mesmo com representantes do banco, de forma que inarredável o reconhecimento de falha quanto à segurança dos dados de sua clientela.

É fato que os falsários possuíam informações da cliente protegidas pelo sigilo bancário, a indicar falha na prestação de serviços, tanto pelo vazamento dos dados quanto pela capacidade de terceiros de má-fé os utilizarem de modo ilícito.

Observa-se do documento acostado a f. 18 – Contrato de Reserva de Margem Consignável e Linha de Crédito, que os dois empréstimos fraudulentos contratados foram realizados exatamente no mesmo limite da margem do crédito consignado e do crédito parcelado disponibilizado pelo banco. Informação que não consta ter sido repassada pela autora aos fraudadores.

Ora, a atitude da autora ao seguir a orientação do suposto funcionário e realizar procedimentos e transações bancárias, após ter procurado sua gerente, que inclusive conversou com os supostos funcionários do Bradesco Prime, não pode ser entendida como culpa exclusiva ou concorrente.

No tocante à licitude da contratação, a instituição bancária reconhece que houve golpe fora de suas dependências, (f. 162), de modo que não pode ser considerado documento íntegro.

Restou caracterizada a falha no serviço prestado pelo Banco, uma vez que pessoas diversas da autora, passando-se por prepostos do réu, realizaram negociações para contratação de cartão de crédito e empréstimos que seriam utilizados para quitação de outros consignados que a autora possui com outras instituições. Daí decorre a responsabilidade do réu.

Aplica-se à hipótese, o quanto previsto no art. 14 do Código de Defesa do Consumidor: *“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”*.

A fraude teve início em ambiente externo, mas se consolidou mediante manipulação do sistema interno do réu por falsários, que não foi capaz de aferir que as operações eram atípicas e fugiam do perfil de movimentação financeira da autora.

Ausente comprovação da culpa exclusiva do consumidor, de terceiro ou a excelência na prestação de serviço, caracterizado o fortuito interno que atrai a súmula 479, do Colendo Superior Tribunal de Justiça: *“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”*.

Posicionamento, inclusive, adotado C.STJ ao enfrentar questão análoga:

“CONSUMIDOR. PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITOS. DEVER DE SEGURANÇA. FRAUDE PERPETRADA POR TERCEIRO. CONTRATAÇÃO DE MÚTUO. MOVIMENTAÇÕES ATÍPICAS E ALHEIAS AO PADRÃO DE CONSUMO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. RECURSO CONHECIDO E

PROVIDO. 1. Ação declaratória de inexistência de débitos, ajuizada em 14/8/2020, da qual foi extraído o presente recurso especial, interposto em 21/6/2022 e concluso ao gabinete em 17/2/2023. 2. O propósito recursal consiste em decidir (I) se a instituição financeira responde objetivamente por falha na prestação de serviços bancários, consistente na contratação de empréstimo realizada por estelionatário; e (II) se possui o dever de identificar e impedir movimentações financeiras que destoam do perfil do consumidor. 3. O dever de segurança é noção que abrange tanto a integridade psicofísica do consumidor, quanto sua integridade patrimonial, sendo dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas pelos consumidores, desenvolvendo mecanismos capazes de dificultar fraudes perpetradas por terceiros, independentemente de qualquer ato dos consumidores. 4. A instituição financeira, ao possibilitar a contratação de serviços de maneira facilitada, por intermédio de redes sociais e aplicativos, tem o dever de desenvolver mecanismos de segurança que identifiquem e obstem movimentações que destoam do perfil do consumidor, notadamente em relação a valores, frequência e objeto. 5. Como consequência, a ausência de procedimentos de verificação e aprovação para transações atípicas e que aparentam ilegalidade corresponde a defeito na prestação de serviço, capaz de gerar a responsabilidade objetiva por parte da instituição financeira. 6. Entendimento em conformidade com Tema Repetitivo 466/STJ e Súmula 479/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". 7. Idêntica lógica se aplica à hipótese em que o falsário, passando-se por funcionário da instituição financeira e após ter instruído o consumidor a aumentar o limite de suas transações, contrata mútuo com o banco e, na mesma data, vale-se do alto montante contratado e dos demais valores em conta corrente para quitar obrigações relacionadas, majoritariamente, a débitos fiscais de ente federativo diverso daquele em que domiciliado o consumidor. 8. Na hipótese, inclusive, verifica-se que o consumidor é pessoa idosa (75 anos - imigrante digital), razão pela qual a imputação de responsabilidade há de ser feita sob as luzes do Estatuto do Idoso e da Convenção Interamericana sobre a Proteção dos Direitos Humanos dos Idosos, considerando a sua peculiar situação de consumidor hipervulnerável. 9. Recurso especial conhecido e provido para declarar a inexigibilidade das transações bancárias não reconhecidas pelos consumidores e condenar o recorrido a restituir o montante previamente existente em conta bancária, devidamente atualizado. (REsp n. 2.052.228/DF, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 12/9/2023, DJe de 15/9/2023" (grifei)."

Nessas condições, andou bem o Juízo de origem ao declarar a nulidade dos empréstimos realizados e as consequências advindas da nulidade, como constou na r. sentença.

Com relação aos danos morais, o recurso da

autora não merece acolhimento.

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, ou causado prejuízo à honra da autora.

No caso dos autos, o conjunto probatório não demonstrou fato que macule a reputação da autora. Outrossim, não há comprovação de que os descontos realizados tenham comprometido a sua subsistência, ante a concessão da tutela.

Sendo assim, verifica-se que os transtornos e dissabores experimentados pela autora não superam o mero aborrecimento a fim de caracterizar a ocorrência do dano moral passível de indenização, mantido, assim, o afastamento da condenação pelo dano moral.

Colaciona-se a esse respeito:

“AGRAVO INTERNO NOS EMBARGOS DE DECLARAÇÃO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÃO BANCÁRIA. DANOS CAUSADOS POR FRAUDE PRATICADA POR TERCEIRO. (...) DANO MORAL. NÃO CARACTERIZAÇÃO DE PARTICULARIDADES QUE EXTRAPOLAM O MERO DISSABOR. REVISÃO. INCIDÊNCIA DA SÚMULA N. 7/STJ. (...) AGRAVO INTERNO IMPROVIDO. (...) 4. A caracterização do dano moral exige que a comprovação do dano repercuta na esfera dos direitos da personalidade. A fraude bancária, nessa perspectiva, não pode ser considerada suficiente, por si só, para a caracterização do dano moral. Há que se avaliar as circunstâncias que orbitam o caso, muito embora se admita que a referida conduta acarrete dissabores ao consumidor. Assim, a caracterização do dano moral não dispensa a análise das particularidades de cada caso concreto, a fim de verificar se o fato extrapolou o mero aborrecimento, atingindo de forma significativa algum direito da personalidade do correntista. 4.1. Na hipótese retratada nos autos, a Corte local destacou que não houve dano maior que repercutisse na honra objetiva e subjetiva da parte agravante, a ensejar a reparação pecuniária, tendo frisado se tratar de mero aborrecimento. Diante dessa conclusão, mostra-se inviável, por meio do julgamento do recurso especial, que o Superior Tribunal de Justiça altere o posicionamento adotado pela instância ordinária, pois, para tanto, seria necessário o revolvimento dos fatos e das provas acostadas aos autos, o qual é vedado pela Súmula 7/STJ. (...) 6. Agravo interno improvido.” (AgInt nos EDcl no AREsp n. 1.669.683/SP, Relator Ministro Marco Aurélio Bellizze, Terceira Turma, julgado em

23/11/2020, DJe de 30/11/2020 - grifei)

E ainda:

"Apelação – Serviços bancários – Ação declaratória c.c. indenizatória – Autora que recebeu mensagem de "SMS" sobre expiração de pontos "Livel" com "link" de redirecionamento a página eletrônica falsa do réu – Ulterior contato de suposto atendente da área de segurança do réu – "Golpe da falsa central de atendimento" – Operações realizadas na conta bancária pela autora, seguindo orientações dos falsários, acreditando estar impedindo bloqueio de cartão – Sentença de parcial acolhimento dos pedidos, para declarar a nulidade das transações realizadas pelo falsário e condenar o réu à restituição do valor de R\$ 6.681,09 e ao pagamento de R\$ 5.000,00, à guisa de indenização por danos morais – Parcial reforma, para cancelamento da condenação do réu ao pagamento de indenização por dano moral – Consequente proclamação de sucumbência recíproca. 1. Condições da ação – Alegação de ilegitimidade passiva e de ausência de interesse de agir sem consistência. Circunstância de existir ou não responsabilidade civil do fornecedor de serviços réu, diante da culpa de terceiro, representando tema de mérito e, portanto, não guardando relação lógica com as chamadas condições da ação. 2. Responsabilidade civil – Aparato eletrônico colocado pelos bancos e outros grandes fornecedores à disposição dos clientes cuja finalidade maior é a de poupar gastos com a contratação de pessoal e de agilizar os negócios realizados com a massa consumidora. Desarrazoado pretender carrear ao consumidor os riscos inerentes a operações assim realizadas, notadamente em não havendo sistema de segurança eficiente para afastar ou minimizar o risco. Fraude de que trata a demanda em exame representando episódio frequente e podendo ser evitado mediante a adoção de sistema de detecção de operações que fujam ao perfil do consumidor, para efeito de consulta prévia sobre a autoria e legitimidade dessas operações. Hipótese em que a operação em discussão fugia ao perfil de uso do consumidor. Inequívoca a responsabilidade civil da instituição financeira nessas circunstâncias. Aplicação da teoria do risco da atividade, expressa no art. 14 do CDC. Hipótese se enquadrando no enunciado da Súmula 479 do STJ. 3. Dano moral – Não reconhecimento. Sofrimento experimentado pela autora que, em verdade, decorreu da ação dos delinquentes. Resistência do réu no reconhecimento do direito da autora não se prestando, por si só, para o reconhecimento de dano moral indenizável, sob pena de banalização do instituto. Deram parcial provimento à apelação. (TJSP; Apelação Cível 1006295-76.2023.8.26.0019; Relator (a): Ricardo Pessoa de Mello Belli; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro de Americana - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 06/09/2024; Data de Registro: 06/09/2024 - grifei).

Nessas condições, os fatos vivenciados pela

autora não extrapolaram o mero aborrecimento e, por isso, não são passíveis de serem indenizados.

Considerando o disposto no art. 85, § 11 do Código de Processo Civil, são devidos honorários advocatícios recursais, devendo ser majorados para 12% do valor da causa, mantida a disciplina de sucumbência imposta em primeiro grau, observada a assistência judiciária gratuita concedida.

Ante o exposto, pelo meu Voto, **NEGO PROVIMENTO** aos recursos da autora e do réu.

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