



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000383449

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1019955-54.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante CRISTIANE DE OLIVEIRA MUNHOZ, é apelado BANCO DO BRASIL S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2) 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 IRINEU FAVA (Presidente sem voto), MARA TRIPPO KIMURA E GILBERTO FRANCESCHINI.

São Paulo, 22 de abril de 2025.

PEDRO FERRONATO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Voto n.º: 2715

Apel. n.º: 1019955-54.2024.8.26.0100

Foro: Cível - Central

Apte.: Cristiane de Oliveira Munhoz

Apdo.: Banco do Brasil S/A

RESPONSABILIDADE CIVIL – Cartão de crédito - “Ação de restituição de valor c.c. indenização por dano moral” – Golpe “chupa-cabra” – Transações não reconhecidas - Sentença de improcedência – Recurso da autora visando à desconstituição do julgado, com a consequente procedência dos pedidos formulados na exordial – Possibilidade parcial – Relação de consumo configurada – Inversão do ônus da prova - Responsabilidade objetiva do réu – Falha na prestação dos serviços – Ausência de comprovação da regularidade das operações contestadas – Fortuito interno - Restituição dos valores subtraídos da conta da demandante como medida de rigor - Dano moral não configurado – Ausência de maiores consequências à autora além do prejuízo material decorrente da fraude - Recurso parcialmente provido.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 173/181, cujo relatório se adota, que julgou improcedentes os pedidos iniciais e condenou a autora ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, estes fixados em 10% do valor total e atualizado da causa.

Irresignada, a autora-apelante, em sede preliminar, pugna pela declaração de nulidade da r. sentença recorrida, por ausência de fundamentação legal, nos termos do art. 489, § 1º, do Código de Processo Civil. No mérito, em linhas gerais, sustenta que a responsabilidade da instituição financeira-apelada é objetiva, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor. Afirma que a falha na prestação do serviço é manifesta, uma vez que a parte contrária não procedeu ao bloqueio das transações realizadas em sua conta corrente, as quais destoaram significativamente do seu padrão habitual de movimentação. Assevera, ainda, que o banco-apelado não impugnou o boletim de ocorrência apresentado na

inicial, não demonstrou a origem das operações contestadas e tampouco juntou aos autos quaisquer gravações, imagens ou elementos técnicos capazes de comprovar suas alegações. Ressalta que a contestação apresentada é genérica, limitada à transcrição de cláusulas contratuais e à invocação abstrata do uso de cartão e senha, sem qualquer demonstração fática de eventual conduta culposa ou negligente de sua parte. Com base nesses fundamentos, postula a desconstituição do julgado, com a consequente procedência dos pedidos formulados na exordial (fls. 184/194).

Recurso tempestivo, contrariado e devidamente preparado.

Em sede preliminar de contrarrazões, o réu-apelado suscitou ofensa ao princípio da dialeticidade recursal. No mérito, pugnou pelo improvimento do recurso (fls. 200/222).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

De início, **afastam-se** as preliminares suscitadas tanto no recurso de apelação, quanto nas contrarrazões recursais.

A alegada nulidade da r. sentença recorrida, por ausência de fundamentação, não merece prosperar. O r. *decisum* de Primeiro Grau atende aos requisitos previstos no art. 489 do Código de Processo Civil, porquanto enfrentou as questões pertinentes à adequada solução da controvérsia.

Destaca-se que o magistrado não está vinculado ao dever de rebater, de forma exaustiva, todos os argumentos deduzidos pelas partes, sendo suficiente que indique as razões jurídicas que embasaram sua conclusão. Da mesma forma, não está obrigado a examinar cada um dos fundamentos invocados, desde que os elementos essenciais da causa tenham sido adequadamente enfrentados.

Nesse sentido, é firme o entendimento jurisprudencial, confira-se:

“AÇÃO DE COBRANÇA. PRELIMINAR SUSCITADA EM CONTRARRAZÕES. Procedência da ação. Improcedência do pedido reconvenicional. Apelo do réu. INTEMPESTIVIDADE. Não ocorrência. Existência de indisponibilidade no sistema no curso do prazo recursal. Recurso tempestivo. JUSTIÇA GRATUITA. Acolhimento parcial. Benefício da gratuidade processual concedido, restrito, porém, ao ato de recolhimento das custas do preparo da apelação. Inteligência do artigo 98, § 5º, do Código de Processo Civil. Deserção não configurada. PRELIMINAR. CERCEAMENTO

DE DEFESA. Inocorrência. Contexto probatório suficiente para o deslinde da causa. Prova testemunhal desnecessária. AUSÊNCIA DE FUNDAMENTAÇÃO. Não ocorrência. Decisão de Primeiro Grau que preencheu os requisitos do artigo 489, do Código de Processo Civil, pois apreciou todas as questões relevantes para a resolução da lide. Não se deve confundir fundamentação sucinta com ausência de fundamentação. O juiz não está obrigado a responder todas as alegações das partes, nem se ater a todos os fundamentos por ela indicados, nem responder um a um todos os argumentos deduzidos. ATRIBUIÇÃO DE EFEITO SUSPENSIVO AO RECURSO. Prejudicado. Não configuração dos requisitos. CÉDULA DE CRÉDITO BANCÁRIO. Contexto probatório a demonstrar a regular contratação de crédito e inadimplência. Quantia creditada em favor do réu. Exercício regular do direito do credor. Sentença mantida. Apelação não provida.” (TJ-SP - Apelação Cível: 1004647-52.2022.8.26.0001. São Paulo, Relator.: JAIRO BRAZIL, Data de Julgamento: 22/05/2024, 19ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 22/05/2024).

No que se refere à alegação de ofensa ao princípio da dialeticidade recursal, Daniel Amorim Assumpção Neves leciona que:

“Costuma-se afirmar que o recurso é composto por dois elementos: o volitivo (referente à vontade da parte em recorrer) e o descritivo (consubstanciado nos fundamentos e pedido constantes do recurso). O princípio da dialeticidade diz respeito ao segundo elemento, exigindo do recorrente a exposição da fundamentação recursal (causa de pedir: error in

judicando e error in procedendo) e do pedido (que poderá ser de anulação, reforma, esclarecimento ou integração). Tal necessidade se ampara em duas motivações: permitir ao recorrido a elaboração das contrarrazões e fixar os limites de atuação ao Tribunal no julgamento do recurso” (NEVES, Daniel Amorim Assumpção. Manual de Direito Processual Civil. Volume único, 8ª. ed. São Paulo: Juspodivm, 2016, p. 1490).

In casu, o recurso interposto pela autora-apelante guarda correspondência com os argumentos expostos pela r. sentença recorrida, apresentando adequadamente as razões para a sua reforma. Tais circunstâncias afastam qualquer alegação de ofensa ao princípio da dialeticidade insculpido no artigo 1.010, inciso II, do Código de Processo Civil e impõem o conhecimento e a análise do apelo, a fim de assegurar a justa aplicação do direito.

Superadas as questões preliminares, passa-se à análise do mérito.

No mérito, inicialmente, cumpre destacar que se trata de típica relação de consumo, aplicando-se à hipótese vertente o Código de Defesa do Consumidor (Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça), o que autoriza a inversão do ônus da prova em favor da consumidora, parte vulnerável na relação, nos termos do art. 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor, que assim dispõe:

“São direitos básicos do consumidor:

[...]

VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências;

[...]”

Nesse sentido, em que pese a judiciosidade dos argumentos expendidos pelo MM. Juiz *a quo*, a r. sentença recorrida comporta reforma.

A controvérsia posta nos autos diz respeito à responsabilização civil da instituição financeira-apelada por saques e transferências supostamente indevidas, realizadas após o cartão da autora-apelante ter sido retido em caixa eletrônico, sob circunstâncias que indicam a prática de golpe de engenharia social.

O ponto central da controvérsia reside na atribuição de responsabilidade pelo evento danoso, à luz do Código de Defesa do Consumidor e da jurisprudência consolidada do Superior Tribunal de Justiça.

Não se desconhece que a responsabilidade das instituições financeiras, nos moldes do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, é objetiva, dispensando a demonstração de culpa e fundada na teoria do risco do empreendimento. Assim, cabe ao fornecedor de serviços garantir a segurança e a confiabilidade do serviço colocado à disposição do consumidor.

Com efeito, o Superior Tribunal de Justiça já consolidou entendimento na Súmula 479:

“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.”

A jurisprudência é firme no sentido de que fraudes perpetradas por terceiros contra consumidores inserem-se no conceito de fortuito interno, pois decorrem de risco inerente à atividade bancária, não afastando, por si só, a responsabilidade do fornecedor:

“AÇÃO DE INDENIZAÇÃO DANOS MATERIAIS E MORAIS – R. sentença de parcial procedência, condenando o réu a indenização pelos danos materiais. RECURSO DO RÉU – Pretensão em ser afastada a responsabilidade pelos danos materiais - Fraude

Bancária - Golpe "chupa-cabra" – Operações impugnadas pela autora – Ausência de prova da regularidade e lisura das operações, cujo ônus era do réu – Relação de consumo – Súmula 479 do STJ – Fortuito interno – Responsabilidade objetiva – Ressarcimento integral que é devido – Falha de segurança evidente – Manutenção dos danos materiais consubstanciados nos valores indevidamente debitados da conta bancária da parte autora – Responsabilidade objetiva – Súmula 479 do STJ – Precedentes desta E. Corte e desta E. Câmara – Sentença mantida – Recurso não provido. RECURSO DA AUTORA – Pretensão a condenação pelos danos morais – Possibilidade - Dano moral in re ipsa – Configuração – Dissabores, transtornos e aborrecimentos advindos da falta de segurança do sistema bancário - Precedente – Indenização fixada em R\$ 10.000,00, com correção da publicação deste acórdão (Súmula 362 do STJ) e juros da citação – Sucumbência alterada - Recurso provido. DISPOSITIVO – Recurso do Banco réu não provido e Recurso da autora provido.” (TJ-SP - AC: 10003531120228260565 SP 1000353-11.2022.8.26.0565, Relator.: Achile Alesina, Data de Julgamento: 14/12/2022, 15ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 14/12/2022)

Com efeito, a narrativa da autora-apelante se mostra detalhada, verossímil e coerente com o *modus operandi* amplamente difundido de fraudes cometidas no interior de agências bancárias por indivíduos que se passam por prepostos de instituições financeiras. Relata-se o uso do telefone fixo da própria agência, a atuação de terceiro trajando crachá do banco, a entrega de protocolo carimbado, entre outras.

A contestação, por sua vez, limita-se a reproduzir defesas

genéricas e não impugna pontualmente os fatos narrados na inicial, em afronta ao disposto no art. 341, Código de Processo Civil. Não trouxe aos autos nenhuma prova técnica idônea — como filmagens da agência, *logs* do sistema de atendimento telefônico — que pudesse infirmar a versão da autora-apelante.

Nesse contexto, impunha-se o reconhecimento da verossimilhança das alegações e, por conseguinte, a inversão do ônus da prova (art. 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor), incumbindo ao banco-apelado demonstrar a regularidade das operações e a ausência de falha no serviço.

Tal inversão, contudo, foi ignorada na r. sentença impugnada, que atribuiu à autora-apelante o ônus de comprovar fato negativo (ausência de realização das transações), o que inverte indevidamente o regime consumerista e impõe ônus excessivo à parte hipossuficiente.

O banco-apelado, ao afirmar que as transações foram realizadas mediante uso de cartão e senha, não comprovou minimamente essa alegação, tampouco demonstrou que os sistemas de segurança foram eficazes para prevenir a fraude.

Ademais, o montante movimentado — **R\$ 100.000,00** (cem mil reais) — é expressivamente atípico e deveria ter acionado mecanismos de alerta ou

bloqueio automático, o que não ocorreu (fls. 15/20).

Em se tratando de prestação de serviço bancário, o defeito está caracterizado não apenas pela ocorrência da fraude, mas sobretudo pela ineficácia dos mecanismos de detecção e prevenção de transações indevidas, revelando falha na prestação do serviço nos moldes do art. 14, § 1º, da legislação consumerista. Trata-se de fato de terceiro intrinsecamente ligado à atividade desenvolvida pela instituição financeira (fortuito interno), motivo pelo qual sua responsabilidade pelo dano material não pode ser afastada, sob pena de transferir ao consumidor o risco inerente ao negócio que explora.

Desse modo, restando comprovado que as transações financeiras foram realizadas por **terceiro não autorizado**, e não tendo o banco-apelado adotado **medidas preventivas** ou **ressarcido administrativamente** o valor subtraído, é de rigor o reconhecimento do dano material e, por conseguinte, a **condenação do réu-apelado à restituição dos valores indevidamente subtraídos da conta corrente da demandante**.

No tocante aos consectários legais, a **correção monetária** deverá incidir a **partir da data de cada desconto e os juros de mora** a partir da **data da citação** – por configurar-se responsabilidade contratual –, nos termos do artigo 389, parágrafo único, combinado com o artigo 406 e seus parágrafos, do Código Civil, conforme redação que lhes deu a Lei nº 14.905/2024.

No que se relaciona aos **danos morais**, ainda que a falha na prestação dos serviços oferecidos pela instituição financeira-apelada tenha causado certo desconforto, não trouxe maiores consequências à autora-apelante além do prejuízo material decorrente da fraude.

O dano moral, *in casu*, não é *in re ipsa* (é dizer, não é presumido), e não houve prova alguma da sua ocorrência, não tendo havido, ainda, demonstração de lesão aos seus direitos de personalidade tais como o direito à honra, ao nome ou à imagem. Portanto, não se vislumbra que a autora-apelante tenha sofrido danos extrapatrimoniais.

Nesse sentido já decidiu o C. Superior Tribunal de Justiça:

“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).

Assim, a ocorrência das transações reconhecidas como indevidas não caracteriza, por si só, ofensa anormal à personalidade da autora-apelante de modo a ensejar a indenização por dano moral pleiteada.

Isso posto, pelo meu voto, **dá-se parcial provimento** ao recurso, nos termos da fundamentação supra. Em consequência, **invertem-se** os ônus sucumbenciais, que passam a ser integralmente atribuídos ao demandado, nos termos do artigo 86, parágrafo único, do Código de Processo Civil, **fixados** os honorários advocatícios em 10% do valor total e atualizado da condenação.

Ficam as partes advertidas de que a oposição de embargos de declaração protelatórios ensejará a aplicação da penalidade prevista no art. 1.026, parágrafo 2º, do Código de Processo Civil. Consideram-se prequestionados todos os artigos de lei e as teses deduzidas pelas partes nesta apelação.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

PEDRO FERRONATO
Relator