



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000383060

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004807-37.2024.8.26.0024, da Comarca de Andradina, em que é apelante/apelado BANCO BRADESCO S/A, é apelado/apelante CLÁUDIO MONTANHA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 24ª Câmara de Direito Privado 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 PEDRO PAULO MAILLET PREUSS (Presidente sem voto), SALLES VIEIRA E PLINIO NOVAES DE ANDRADE JÚNIOR.

São Paulo, 22 de abril de 2025.

FERNÃO BORBA FRANCO

Relator

Assinatura Eletrônica

Voto n.º 16457

Apelação Cível nº: 1004807-37.2024.8.26.0024

Apelante/Apelado: Banco Bradesco S/A

Apelado/Apelante: Cláudio Montanha

Comarca: Andradina

Apelações. Contrato bancário. Golpe da falsa central de atendimento. Ação ajuizada por consumidor vítima de fraude praticada por terceiro que se fez passar por funcionário do banco. Alegação de falha na prestação do serviço bancário diante de transações atípicas, incluindo empréstimo e transferência via PIX de valores elevados e fora do perfil do correntista. Sentença de parcial procedência. Responsabilidade objetiva da instituição financeira reconhecida, nos termos do art. 14 do CDC e da Súmula 479 do STJ. Culpa concorrente do consumidor, contudo, que forneceu dados sensíveis mediante ardil. Indenização por dano moral afastada diante da colaboração da vítima e ausência de prova de prejuízo extrapatrimonial. Restituição dos valores determinada na forma simples, por se tratar de hipótese de engano justificável e ausência de má-fé da instituição ré. Sentença mantida por seus próprios fundamentos. Recursos desprovidos.

Trata-se de apelação interposta contra a sentença que, em ação ajuizada por Cláudio Montanha em face de Banco Bradesco S/A, julgou parcialmente procedentes os pedidos iniciais, para declarar a inexistência dos débitos referentes ao empréstimo pessoal n.º 3180626 e à utilização do limite do cheque especial a partir de 14/06/2024, bem como para condenar a instituição financeira à restituição do valor de R\$ 3.122,47 (três mil, cento e vinte e dois reais e quarenta e sete centavos), com os acréscimos legais. O pedido de indenização por danos morais, contudo, foi julgado improcedente, ante o reconhecimento de contribuição do próprio autor para a ocorrência da fraude.

Apela a instituição financeira sustentando a regularidade da prestação dos serviços bancários e a inexistência de conduta ilícita de sua parte. Defende se tratar, no caso, de culpa exclusiva do autor ou de terceiro, o que afasta a responsabilidade do banco nos termos do art. 14, §3º, II, do CDC. Alega ainda que eventual cobrança foi fruto de engano justificável, afastando a devolução em dobro, e que não agiu com má-fé. Requer, por fim, a reforma da sentença, com a improcedência total dos pedidos.

Também recorre o autor, alegando que a sentença desconsiderou a

falha do banco apelado em garantir a segurança das operações bancárias e deixou de reconhecer os danos morais sofridos, embora configurados *in re ipsa*. Sustenta que a responsabilidade da instituição financeira é objetiva, conforme a Súmula 479 do STJ, e que o banco não apresentou qualquer prova de consentimento do autor para as transações contestadas. Requer, assim, a reforma da sentença para a condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais, a restituição do valor subtraído em dobro, e a exclusão da sucumbência recíproca.

Contrarrazões regularmente apresentadas.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Em que pesem os fundamentos dos recursos, é de rigor a manutenção da sentença.

Afirma o autor que, no dia 14 de junho de 2024, recebeu ligação de uma pessoa que se identificou como funcionária do Banco Bradesco S/A, de nome Vanessa Alves, informando sobre supostas tentativas de acesso indevido à sua conta bancária.

Orientado a comparecer à agência para proteger sua conta-salário, o autor seguiu as instruções recebidas.

Ao acessar sua conta, contudo, constatou que haviam sido realizadas duas transações não autorizadas: a contratação de um empréstimo no valor de R\$ 17.347,76 (dezessete mil, trezentos e quarenta e sete reais e setenta e seis centavos) e uma transferência via PIX de R\$ 23.935,00 (vinte e três mil, novecentos e trinta e cinco reais), quantia correspondente ao seu saldo disponível, incluindo o valor recém-depositado referente às férias.

Sustenta, assim, ter sido vítima de fraude, que lhe causou prejuízo material no montante de R\$ 41.282,76 (quarenta e um mil, duzentos e oitenta e dois reais e setenta e seis centavos), e que, apesar de ter tentado solucionar o problema diretamente com o banco, não obteve êxito. Alega, ainda, que houve grave falha na prestação do serviço, marcada por omissão e inobservância de normas do Banco Central. Diante disso, requer a restituição dos valores subtraídos, acrescidos de correção monetária e juros legais.

Pois bem.

Inicialmente, impõe-se destacar a aplicabilidade da legislação consumerista ao caso, tendo em vista que a relação entre as partes configura típica relação

de consumo. Por essa razão, é de fato cabível a inversão do ônus da prova, nos termos do Código de Defesa do Consumidor, conforme dispõe a Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça: “*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*”.

Ademais, a responsabilidade da instituição bancária é objetiva, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, segundo o qual “*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 hipótese também se amolda ao enunciado da Súmula 479 do 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*”, ressalvadas, sempre, as hipóteses de caso fortuito, força maior ou culpa exclusiva da vítima.

No caso dos autos, como bem exposto pelo MM. Juízo *a quo*, é evidente a natureza atípica e expressiva das movimentações financeiras (incompatíveis com o histórico do correntista), evidenciando a falha no dever de diligência da instituição bancária: “*Não obstante a atuação indevida do consumidor, verifica-se pelos extratos que acompanham a inicial que a realização de empréstimo no valor de R\$ 17.347,76 e a realização de PIX em valor superior a vinte mil reais, são transações atípicas ao padrão de consumo do autor, de modo que deveriam ter sido bloqueadas pela instituição financeira*” (fls. 110).

Em especial quanto à transação via PIX, observa-se que a operação, por envolver valor elevado e destoar do perfil do correntista, exigia cautela redobrada por parte da ré, conforme o art. 39-B da Resolução BCB nº 01/2020.

O referido dispositivo estabelece o dever de bloqueio cautelar em casos de suspeita de fraude, impondo às instituições financeiras a obrigação de realizar uma análise criteriosa da transação, que deve levar em conta não apenas fatores objetivos, mas também o perfil do usuário pagador:

Art. 39-B. Os recursos oriundos de uma transação no âmbito do Pix deverão ser bloqueados cautelarmente pelo participante prestador de serviço de pagamento do usuário recebedor quando houver suspeita de fraude.

§ 1º A avaliação de suspeita de fraude deve incluir:

I - a quantidade de notificações de infração vinculadas ao

- usuário recebedor;
- II - o tempo decorrido desde a abertura da conta transacional pelo usuário recebedor;
- III - o horário e o dia da realização da transação;
- IV - o perfil do usuário pagador, inclusive em relação à recorrência de transações entre os usuários; e
- V - outros fatores, a critério de cada participante.

Nesse contexto, é evidente que uma transferência via PIX no valor de R\$ 23.935,00 (vinte e três mil, novecentos e trinta e cinco reais) deveria ter sido prontamente identificada como atípica, por destoar completamente do padrão de comportamento financeiro do autor (fls. 23/28).

E ainda que se reconheça a colaboração do consumidor na concretização da fraude, como o fornecimento de dados sensíveis mediante ardil dos criminosos, tal circunstância, no específico dos autos, não afasta a responsabilidade concorrente da instituição bancária para indenizar pelo dano material experimentado.

Ao deixar de adotar mecanismos eficazes de prevenção, monitoramento e bloqueio de operações potencialmente fraudulentas, o banco contribuiu de forma direta e relevante para o resultado danoso, violando o dever de segurança que lhe é imposto por lei, sobretudo no contexto de uma relação de consumo.

Neste sentido, cito precedentes:

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÃO FINANCEIRA QUE DEIXA DE BLOQUEAR TRANSFERÊNCIAS POR PIX DIANTE DE OPERAÇÕES ATÍPICAS. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA MANTIDA. RECURSO NÃO PROVIDO. I. Caso em Exame. Sentença que identifica a responsabilidade do banco por danos materiais e morais, pela falta de bloqueio de operações de PIX. Apelo da instituição financeira no sentido de não ter responsabilidade pela atuação de fraudador e do consumidor, razão pela qual não teria de reparar eventuais danos de natureza patrimonial ou extrapatrimonial. II. Questão em Discussão. A questão em discussão consiste em (i) apurar a responsabilidade da ré pela fraude noticiada; (ii) verificar a possibilidade de condenação ao pagamento de indenizações por danos morais e materiais. III. Razões de Decidir. A responsabilidade objetiva da instituição financeira é aplicável, conforme a Súmula 479 do STJ, pela falha na segurança dos serviços prestados que permitiu a ocorrência de transações fraudulentas. 4. A instituição financeira não demonstrou ter adotado medidas de segurança adequadas para evitar a fraude, diante de

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

operação atípica, o que caracteriza falha na prestação de serviço. IV. Dispositivo e Tese . Recurso desprovido, mantendo-se a condenação ao pagamento de R\$ 5.500,00 por danos materiais e R\$ 5.000,00 por danos morais. Tese de julgamento: Responsabilidade objetiva da instituição financeira por falha na segurança das transações. A necessidade de adoção de medidas de segurança para evitar fraudes. Código de Defesa do Consumidor, art. 14, § 3º, inciso II. Código de Processo Civil, art. 373, inciso II; art. 487, inciso I; art. 1026, § 2º. Resolução BCB nº 01/2020, art. 39-B, § 1º. Jurisprudência Citada: STJ, REsp nº 2.052.228/DF, Rel. Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, j. 12.09.2023. TJSP, Apelação Cível 1001911-54.2022.8.26.0650, Rel. Rui Porto Dias, j. 15.10.2024. Apelação Cível 1018434-26.2021.8.26.0344, Rel. Paulo Sergio Mangerona, j. 21.10.2024. (TJSP; Apelação Cível 1011173-11.2023.8.26.0127; Relator (a): Domingos de Siqueira Frascino; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Carapicuíba - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 03/04/2025; Data de Registro: 03/04/2025).

BANCÁRIO. INDENIZATÓRIA. Sentença de parcial procedência. "GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO". Insurgência das partes. CULPA CONCORRENTE. Transações atípicas que deveriam deflagrar a detecção de fraudes do banco, configurando falha de segurança na prestação do serviço. Responsabilidade da instituição pelos prejuízos, nos moldes da Súmula 479 do STJ. Porém, a despeito da falha de segurança do banco, a conduta incauta da parte autora contribuiu para a concretização dos danos, de sorte que os prejuízos materiais deverão ser rateados entre as partes. Culpa concorrente mantida. DANOS MORAIS. Irresignação das partes. Pretensão de afastamento pelo réu e de majoração pela autora. Acolhimento do recurso do demandado. Caracterizada a culpa concorrente, os danos morais devem ser afastados. Precedentes jurisprudenciais. Negado provimento ao recurso da demandante e parcial provimento ao recurso do demandado. (TJSP; Apelação Cível 1015340-17.2024.8.26.0554; Relator (a): José Paulo Camargo Magano; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Foro de Santo André - 9ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/03/2025; Data de Registro: 27/03/2025).

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO. BANCÁRIO. INDENIZAÇÃO POR DANO MATERIAL. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. RECURSO DO REQUERIDO. I. CASO EM EXAME. 1. Autor alega ter sido vítima do "golpe da falsa central de atendimento", em que há contato via telefone de suposto funcionário do banco réu

informando sobre necessidade de adoção de procedimento de segurança que resulta em diversas operações bancárias, de forma sequencial e em valor significativo, em oposição ao perfil de correntista do autor. 2. Sentença de procedência. 3. Recurso do réu. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO. 4. A questão em discussão consiste em determinar se a instituição financeira é responsável pela falha na prestação de serviços, ao não detectar e impedir transações atípicas e fraudulentas realizadas na conta do autor. III. RAZÕES DE DECIDIR. 5. Relação de consumo. Operações fora do perfil da parte autora. Diversas operações bancárias em curto espaço de tempo para o mesmo destinatário. Padrão de fraude. Falha na segurança do serviço bancário. Fortuito interno. Responsabilidade objetiva. Aplicação da Súmula 479 do S.T.J. e art. 14 do C.D.C. IV. DISPOSITIVO. 6. Sentença mantida. Recurso desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1010048-31.2024.8.26.0011; Relator (a): Mara Trippo Kimura; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Foro Regional XI - Pinheiros - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 20/03/2025; Data de Registro: 20/03/2025).

Diante da falha na prestação do serviço, deve ser mantida a sentença que reconheceu a inexistência dos débitos do empréstimo n.º 3180626 e do cheque especial a partir de 14/06/2024, condenando o banco a restituir o valor de R\$ 3.122,47 (três mil, cento e vinte e dois reais e quarenta e sete centavos), com os acréscimos legais.

Passa-se à análise dos danos extrapatrimoniais suportados pelo autor e passíveis de indenização.

Ao que se depreende dos autos, o autor foi vítima do chamado “golpe da falsa central”, modalidade de fraude bancária cada vez mais comum, na qual o criminoso se passa por funcionário do banco e informa a existência de movimentações suspeitas na conta da vítima. Fingindo prestar suporte, induz a vítima a seguir suas instruções, levando-a a fornecer dados sensíveis, instalar aplicativos ou autorizar transações bancárias, tudo sob a falsa crença de que está se comunicando com a instituição financeira.

Trata-se de modalidade de fraude amplamente divulgada nos meios de comunicação, de modo que não se pode afastar a constatação de que o autor agiu com certo grau de imprudência ao seguir as orientações recebidas, sem adotar as cautelas mínimas para verificar a identidade do interlocutor.

Como se não bastasse, os documentos apresentados pelo próprio

autor, analisados em conjunto com os fatos descritos na petição inicial, revelam que o PIX foi realizado em favor de um terceiro, de nome Davi Alves dos Santos, e não ao banco réu. Tal circunstância corrobora a tese de que o autor, induzido em erro, no contexto do “golpe da falsa central”, acreditava estar devolvendo valores à instituição financeira, quando, na realidade, realizava transferências diretamente aos fraudadores.

Disso concluiu-se que, como bem observado pelo MM. Juízo *a quo* na origem, “*não vislumbro situação apta a configurar indenização por dano moral, mormente porque a fraude teve grande colaboração do próprio consumidor*”.

Mas ainda que assim não fosse, a situação dos autos não revela qualquer abalo à honra ou à sua esfera de direitos extrapatrimoniais.

Conforme leciona Carlos Roberto Gonçalves, “*recomenda Sérgio Cavalieri, com razão, que só se deve reputar como dano moral 'a dor, vexame, sofrimento ou humilhação que, fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe aflições, angústia e desequilíbrio em seu bem-estar. Mero dissabor, aborrecimento, mágoa, irritação ou sensibilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral, portanto, além de fazerem parte da normalidade do nosso dia a dia, no trabalho, no trânsito, entre os amigos e até no ambiente familiar, tais situações não são intensas e duradouras, a ponto de romper o equilíbrio psicológico do indivíduo' (Programa de Responsabilidade Civil, p. 78)*”.

No caso, o autor não teve seu nome negativado em sistemas de proteção de crédito nem sofreu qualquer abalo psicológico além do mero dissabor cotidiano à qual todos estão sujeitos na sociedade.

Confira-se os precedentes nesse sentido:

APELAÇÃO – Ação de obrigação de fazer c.c. indenizatória – Empréstimo mediante saque em cartão de crédito consignado com desconto em benefício previdenciário – Sentença de procedência – Insurgência do réu que se limitou especificamente a impugnar a parte da decisão que declarou a nulidade da contratação dos seguros, a repetição em dobro e os danos morais. Cobranças de seguros prestamista e seguro PAPCARD. Verossimilhança das alegações autorais que permite a inversão do ônus probante nos termos do inc. VIII, art. 6º, do CDC. Réu que não comprovou a legitimidade da contratação dos seguros. Venda casa configurada. Devolução na forma simples. Dolo que não se presume. Inexiste prova da má-fé do banco. Impossibilidade de aplicação do parágrafo único do artigo

42 do CDC. **Danos morais não configurados. Desconto mensal em valores modestos. Não evidenciada supressão expressiva da verba alimentar. Ausência de cobrança vexatória ou inscrição em cadastros restritivos. Não se pode dar azo a uma suscetibilidade excessiva.** Precedente. Ação parcialmente procedente. Sucumbência recíproca. Recurso parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1004368-50.2023.8.26.0189; Relator (a): Pedro Paulo Maillet Preuss; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro de Fernandópolis - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 09/12/2024; Data de Registro: 09/12/2024)

Apelação. Ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenização por danos materiais e morais. Descontos indevidos em conta bancária. Sentença de parcial procedência, que declarou a inexigibilidade do débito, condenou a parte ré à restituição de valores de forma simples e ao pagamento de danos morais no valor de R\$ 2.000,00. Apelo da parte autora sustentando a necessidade de devolução dos valores em dobro, de majoração do quantum atribuído a título de danos morais e de alteração do termo inicial dos juros de mora. Inconformismo justificado em parte. Preliminar. Impugnação à concessão do benefício da justiça gratuita para a parte autora que não merece prosperar, diante da prova de sua hipossuficiência econômica. Impossibilidade do condicionamento da propositura da demanda a prévio requerimento administrativo. Interesse processual configurado. Mérito. Restituição das parcelas cobradas de forma dobrada. Ofensa à boa-fé objetiva, pois não foram juntados aos autos documentos aptos a comprovar a contratação. **Não caracterização dos danos morais. Débito indevido de parcelas de R\$ R\$ 2,19. Ausência de provas de que os descontos realizados tenham comprometido a subsistência da parte autora. Presunção de ocorrência isolada de prejuízo patrimonial, sem reflexos autorizadores da reparação moral.** Sentença mantida, sem a pretendida majoração do valor atribuído a título de danos morais. Juros de mora sobre a condenação a título de danos morais que devem incidir desde o evento danoso, nos termos da Súmula 54 do C. STJ. Sentença parcialmente reformada, para fixar o evento danoso como termo inicial dos juros de mora quanto à condenação a título de danos morais e determinar que a restituição dos valores cobrados indevidamente deve ser realizada de forma dobrada. Inaplicável ao caso o disposto no art. 85, § 11 do CPC. Recurso da parte autora parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1007521-38.2024.8.26.0066; Relator (a): Cláudia Carneiro Calbucci Renaux; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barretos - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19/12/2024; Data de Registro: 19/12/2024).

Por fim, ao contrário do que sustenta o autor, não se aplica ao caso a devolução em dobro prevista no parágrafo único do art. 42 do Código de Defesa do Consumidor, uma vez que se trata de engano justificável, afastando-se, portanto, a orientação firmada no EAREsp 600663/RS.

Os valores não foram diretamente apropriados pela instituição financeira e as operações decorreram da prática de engenharia social por terceiro fraudador, inexistindo má-fé ou cobrança direta e indevida por parte da ré.

Nesse quadro, prevalecem as bem fundamentadas considerações da sentença recorrida, que ficam integralmente ratificadas como razões de decidir, nos termos do art. 252 do Regimento Interno desta Corte.

Ante o exposto, é negado provimento aos recursos.

Como consequência deste julgamento, cumpre majorar a verba honorária devida pelo autor e pela ré, de 10% (dez por cento) para 15% (quinze por cento) da base de cálculo já fixado na origem para cada um deles, a título de honorários recursais, com fulcro no art. 85, §§ 2º e 11, do Código de Processo Civil.

Considera-se prequestionada toda a matéria devolvida no apelo, prevalecendo o entendimento de que o julgador não está obrigado a enfrentar todas as questões suscitadas pelas partes, mas apenas aquelas que, em tese, seriam capazes de infirmar a conclusão adotada.

FERNÃO BORBA FRANCO
RELATOR