



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000389390

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001922-02.2024.8.26.0040, da Comarca de Américo Brasiliense, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelado LINDOMAR LUCAS CANDIDO DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento parcial ao recurso, nos termos que constarão do acórdão. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores TASSO DUARTE DE MELO (Presidente sem voto), MÁRCIA TESSITORE E GUILHERME SANTINI TEODORO.

São Paulo, 23 de abril de 2025.

JOÃO BATTAUS NETO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação nº 1001922-02.2024.8.26.0040

Apelante: Banco Bradesco S/A

Apelado: Lindomar Lucas Cândido da Silva

Ação: Procedimento Comum Cível

origem: Foro de Américo Brasiliense (1ª Vara)

Juiz de 1ª instância: Daniel Romano Soares

Voto nº 3532

APELAÇÃO – "GOLPE DO FALSO FUNCIONÁRIO" – Sentença de procedência – Recurso da instituição financeira – Operações que destoam do perfil de consumo da parte autora – Fortuito interno – Falha na segurança verificada – Responsabilidade objetiva da instituição financeira, nos termos da Súmula 479/STJ – Reparação dos danos materiais que deve ser reconhecida – Danos morais, entretanto, não configurados – Sentença reformada. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO, com redistribuição dos ônus da sucumbência.

Trata-se de recurso de apelação interposto em face da r. sentença de fls. 398/401, cujo relatório se adota, por meio da qual foram julgados procedentes os pedidos formulados na inicial para *"1) Condenar o réu, banco Bradesco S/A, ao pagamento de R\$ 39.551,00 (trinta e nove mil quinhentos e cinquenta e um reais), a título de indenização por danos materiais, valor que deverá ser corrigido monetariamente a partir*

da data dos desembolsos (23/08/2024) e acrescido de juros de mora de 1% ao mês, contados da citação; 2) Condenar o réu ao pagamento de R\$ 6.000,00 (seis mil reais), a título de indenização por danos morais, valor que deverá ser corrigido monetariamente a partir desta data (súmula 362 do STJ) e acrescido de juros de mora de 1% ao mês, contados da citação; 3) Condenar o réu ao pagamento das custas processuais e dos honorários advocatícios, os quais fixo em 10% (dez por cento) sobre o valor total da condenação, nos termos do art. 85, §2º, do Código de Processo Civil”.

O autor, ora apelante, busca a reforma do r. *decisum* monocrático sustentando (a) ilegitimidade passiva *ad causam*; (b) legalidade das movimentações bancárias promovidas pela autora; (c) caracterização de culpa exclusiva da vítima ou de terceiros; (d) inexistência de dano moral ou, alternativamente; (e) que deve ser reduzido o *quantum* indenizatório arbitrado na origem; ou f) minimização da responsabilidade do banco em razão de culpa concorrente.

Tempestiva e preparada a apelação, vieram aos autos contrarrazões (fls. 429/452).

É a síntese do necessário.

Inicialmente, cumpre analisar a alegação de ilegitimidade passiva formulada em preliminar de apelação. Sustenta o apelante que a conduta responsável pela produção dos danos à autora deve ser atribuída aos terceiros, falsários que

a levaram a engano e, a partir disso, aplicaram-lhe o golpe.

No entanto, não se pode ignorar o fato de que as condições da ação devem ser analisadas conforme os elementos trazidos pela própria parte em sua inicial, conforme a Teoria da Asserção. Diante disso, atribuída a responsabilidade ao fornecedor em razão da falha na prestação segura do serviço, tem-se que a instituição financeira ré é plenamente legítima a figurar no polo passivo da presente demanda.

Além disso, nota-se que a tese preliminar de ilegitimidade passiva se confunde com a análise do próprio mérito do feito, inclusive sendo alegada a culpa exclusiva de terceiros como tese recursal de mérito pelo banco.

Assim, rejeita-se a preliminar alegada.

No mérito, cumpre pontuar que ao presente caso são aplicáveis as disposições estampadas no Código de Defesa do Consumidor, sendo de rigor a interpretação da situação narrada de forma mais favorável à parte hipossuficiente, garantindo-se o estabelecimento do equilíbrio contratual em respeito à sua vulnerabilidade material (art. 4º, I, CDC) e à sua hipossuficiência processual (art. 6º, VIII, CDC).

O autor, correntista da instituição financeira ré, narra que, no dia 23/08/2024, recebeu ligação de suposto preposto da instituição apelante informando a realização de uma transferência indevida a partir de sua conta bancária. A estelionatária o orientou a realizar algumas transações para fins

de restabelecimento de sua conta, a seguir discriminadas:

- R\$ 9.900,00 para Anderson de Araújo;
- R\$ 9.950,00 para Lucas de Oliveira Martins;
- R\$ 9.851,00 para Fernanda Dias da Silva;
- R\$ 9.850,00 para Fernanda Dias da Silva

Após a realização das transações sem o que se tenha dado o correspondente estorno, o autor concluiu ter sido vítima de golpe, ao que se seguiu o ajuizamento a presente ação objetivando o ressarcimento do prejuízo obtido, além do pagamento de indenização a título de danos morais no valor de R\$ 10.000,00.

As provas juntadas aos autos demonstram que (a) é incontroversa a existência de relação jurídica entre as partes; (b) as operações impugnadas na inicial efetivamente ocorreram (fls. 37/40); e que (c) o autor notificou a fraude à Polícia Civil do Estado de São Paulo para lavratura do Boletim de Ocorrência (fls. 102/103).

Sobreveio a r. sentença recorrida para julgar procedentes os pedidos formulados na inicial, segundo o entendimento de que, estando as operações impugnadas em total dissonância do perfil de consumo do autor, é dever do banco ativar seu sistema de segurança, o que não ocorreu.

Pois bem.

A questão controvertida reside na

responsabilidade da instituição financeira, ou não, pelos danos advindos da prática do golpe. Ou seja, resta saber se, diante das características das operações realizadas, cabia ao banco a ativação de seus mecanismos de segurança e prevenção a fraudes, com o fim de impedir a concretização das compras.

Compulsando os autos, verifico que, tal como reconhecido em sentença, o histórico de consumo do autor não condizia com os valores envolvidos nas transações questionadas, inclusive pelo fato de terem ocorrido dentro de um curto intervalo de tempo. Os extratos de fls. 41/97 revelam que o autor pouco costumava movimentar sua conta para além de realização de pagamentos, e que, mesmo para a realização de pagamentos, os valores transacionados não ultrapassavam algumas centenas de reais. As transferências, efetivamente, eram pouco recorrentes, e em valores que se distanciam em muito daqueles movimentados na ocasião da aplicação do golpe. Dentro do período observado, a transferência de maior valor foi da quantia de R\$ 2.400,00, em 24/05/2024 (fls. 46).

O perfil de consumo do cliente é o principal fator a ser considerado para acionamento dos mecanismos de segurança, e, em nenhuma ocasião dentro do período dos extratos acostados pelo réu, a autora realizou compra com cartão que chegasse à vultosa quantia de R\$ 9.000,00.

Conquanto se trate de débitos efetuados com a utilização de senha de uso pessoal, é evidente a atipicidade da realização de duas operações, em um pequeno

intervalo de tempo, cada uma no valor de pelo menos R\$ 9.000,00, sem nenhum precedente no histórico de consumo (ao menos levando-se em consideração os documentos dos autos).

O fato se insere dentro da atividade financeira exercida pelo banco, que deve zelar por garantir segurança a seus correntistas. Com efeito, todo o contratempo teria sido evitado se o sistema antifraude do banco tivesse funcionado a contento, não somente detectando a fraude bancária, mas também bloqueando cada uma das operações, à vista de seu domínio do perfil e histórico de gastos do cliente.

Ademais, inviável o reconhecimento da tese de culpa exclusiva da vítima ou de terceiros, na medida em que o fato determinante para a ocorrência do evento danoso foi o defeito na segurança do serviço prestado, e não a desatenção que eventualmente possa ser imputada à cliente.

Não olvidando o dever de cuidado que cabe ao titular da conta, indiscutível que às instituições financeiras cumpre adotar medidas de segurança com o fim de evitar a prática de golpes ao disponibilizar serviços eletrônicos para seus clientes, assegurando assim, a regular e segura utilização da conta.

Com efeito, não houve a diligência esperada em observância às formalidades exigidas para se garantir a segurança das transações bancárias. Faltou zelo quanto à segurança do serviço prestado, cuja falha não deixa de ocorrer mesmo quando a operação bancária é realizada com o

uso de dados e senha pessoal do cliente.

Importante consignar que a instituição bancária é detentora de todo o aparelhamento tecnológico necessário para se checar a idoneidade das transações e impedir a concretização de uma compra fraudulenta.

Depois de examinar reiterados casos de fato do serviço associados a fraudes bancárias (clonagem de cartão, desvio de talonário de cheque, violação do sistema de segurança etc.), o C. STJ consolidou seu entendimento no sentido de que as instituições financeiras, independentemente da atuação de terceiros, são responsáveis pelos danos suportados por correntistas, pois que decorrem de eventos previsíveis e, portanto, inseridos no risco de sua atividade.

A tese está consagrada na súmula 479: *“As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, abertura de conta-corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos - , porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno”*.

Nesse sentido, em precedente do C. Superior Tribunal de Justiça:

“Civil e Consumidor. Responsabilidade Civil. Cartão De Crédito. Extravio. 1. A melhor exegese dos arts. 14 e 18 do CDC indica que todos aqueles que

*participam da introdução do produto ou serviço no mercado devem responder solidariamente por eventual defeito ou vício, isto é, imputa-se a toda a cadeia de fornecimento a responsabilidade pela garantia de qualidade e adequação. 2. No sistema do CDC, fica a critério do consumidor a escolha dos fornecedores solidários que irão integrar o polo passivo da ação. Poderá exercitar sua pretensão contra todos ou apenas contra alguns desses fornecedores, conforme sua comodidade e/ou conveniência. 3. São nulas as cláusulas contratuais que impõem exclusivamente ao consumidor a responsabilidade por compras realizadas com cartão de crédito furtado ou roubado, até o momento da comunicação do furto à administradora. Precedentes. 4. **Cabe às administradoras, em parceria com o restante da cadeia de fornecedores do serviço (proprietárias das bandeiras, adquirentes e estabelecimentos comerciais), a verificação da idoneidade das compras realizadas com cartões magnéticos, utilizando-se de meios que dificultem ou impossibilitem fraudes e transações realizadas por estranhos em nome de seus clientes, independentemente de qualquer ato do consumidor, tenha ou não ocorrido roubo ou furto. Precedentes. 5. Recurso especial provido.**" (REsp 1058221/PR, 3ª Turma, Rel. a Min. NANCY ANDRIGHI, DJe de 4/10/2011) (grifei)*

Sendo assim, diante da plausibilidade das alegações da parte autora e das regras consumeristas que regem a presente relação jurídica entre as partes, cabia ao réu o ônus de demonstrar que foi o autor ou terceiro, com o seu consentimento, quem realizou as operações, ou seja, de provar a regularidade das transações impugnadas, do que não se desincumbiu.

Nesse sentido, oportuna a transcrição dos seguintes arestos do E. TJSP:

*“Ação de inexigibilidade de débito c.c. indenização por danos morais e materiais – Golpe da maquininha de cartão de crédito adulterada – Compra de frutas realizada junto a vendedor ambulante que inseriu valores muito superiores àquele informado no visor da maquininha de cartão de crédito – Autores, diante da informação do vendedor de que a primeira tentativa de pagamento com o cartão de crédito estava dando como “inválida”, efetuaram duas outras após devida conferência do valor da compra no visor da maquininha do cartão – - Sentença de procedência – Aplicação da legislação consumerista (súmula 297 do STJ) – **Responsabilidade objetiva do Banco requerido – Aplicação da teoria do risco do negócio – Matéria pacificada pelo julgamento do Recurso Especial nº 1.199.782/PR, com base no artigo 543-C do Código de Processo Civil – Súmula 479 do STJ –***

Operações bancárias fora do perfil de consumo dos requerentes, falhando o setor de segurança do Banco — Culpa exclusiva ou concorrente dos autores não evidenciada na espécie - Débitos inexigíveis — Danos materiais evidenciados — Danos morais — Ocorrência - Danos morais que se evidenciam ocorrência do próprio fato — Damnum in re ipsa — Valor da indenização arbitrada em consonância com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade — Juros de mora do dano moral — Tratando-se de responsabilidade contratual, os juros de mora incidem da citação — Jurisprudência do STJ — Recurso do Banco requerido negado.” (TJSP; Apelação Cível 1064435-91.2022.8.26.0002; Relator (a): Francisco Giaquinto; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/09/2023; Data de Registro: 28/09/2023) (grifei)

“RESPONSABILIDADE CIVIL — Ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. repetição de indébito - Alegado "golpe da maquininha" praticado por vendedor ambulante — Pagamento de R\$4.512,00 ao invés de R\$12,00 relativo a frutas adquiridas, verificada pelo autor quando do recebimento de alerta pelo celular — Responsabilidade civil e objetiva das instituições financeiras configurada — Aplicação da teoria do risco profissional — Inobservância do dever de

vigilância e cuidado do banco administrador do cartão de crédito, o qual não impediu a concretização da compra cujo valor destoa completamente do perfil de gastos do consumidor -

Falha na prestação dos serviços prestados — Procedência mantida — Recurso improvido.”

(TJSP; Apelação Cível 1008171-11.2023.8.26.0005; Relator (a): Correia Lima; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional V - São Miguel Paulista - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 22/01/2024; Data de Registro: 22/01/2024) (grifei)

Portanto, o conjunto probatório aponta para falha na prestação do serviço apta a acarretar a responsabilização da instituição financeira apelante pelos danos materiais advindos do golpe praticado, de modo que deve ser mantida, nesse primeiro ponto, a r. sentença proferida na origem.

Contudo, ainda que se tenha reconhecido a falha na prestação de serviço pelo banco, tenho que os fatos aqui narrados não ensejam indenização por danos morais.

O autor não demonstrou que a conduta da ré causou violação a seu direito da personalidade, seja em sua honra objetiva ou subjetiva, em razão dos fatos narrados.

No caso narrado, aliás, não se pode desconsiderar que o autor deveria ter sido mais perspicaz na verificação da prática do golpe, já que a realização de

transferências adicionais jamais poderia ser logicamente considerada uma resolução lógica de uma transferência indevida.

É certo que entendimento em sentido contrário contribuiria para a banalização do instituto do dano moral. É da jurisprudência: *“Vivemos período marcado por aquilo que se poderia denominar banalização do dano moral. Notícias divulgadas pela mídia, muitas vezes com estardalhaço, a respeito de ressarcimentos milionários por alegado dano moral, concedidos por Juízes no país e no exterior, acabam por influenciar as pessoas, que acabam por crer na possibilidade de virem a receber polpudas indenizações por aquilo que, a rigor, menos que dano moral, não constitui mais que simples aborrecimento.”* ... *“Os aborrecimentos e contrariedades fazem parte do cotidiano. A vida é composta por prazeres e desprazeres.”* ... *“Indenizável é o dano moral sério, aquela capaz de, em uma pessoa normal, o assim denominado “homem médio”, provocar uma perturbação nas relações psíquicas, na tranqüilidade, nos sentimentos e nos afetos.”* (TJSP - Ap 101.697-4/0-00 - 1ª Câ. - rel. Des. Elliot Akel - J. 25.07.2000).

Carlos Alberto Bittar ensina que *“danos morais são lesões sofridas pelas pessoas físicas ou jurídicas, em certos aspectos da sua personalidade, em razão de investidas injustas de outrem. São aqueles que atingem a moralidade e a afetividade da pessoa, causando-lhe constrangimento, vexames, dores, enfim, sentimentos e sensações negativas”*. (in Caderno de Doutrina/Julho 96 - Tribuna da Magistratura, p. 33-34).

Ora, o senso comum nos conduz à certeza de que fatos como os discutidos nos presentes autos não ocorreram por conduta dolosa, praticada com a intenção de infligir à autora sofrimento indesejado. Ainda, não se vislumbra conduta violadora da moralidade, afetividade ou intimidade da autora, ou a ocorrência de constrangimentos, vexames ou sensações negativas capazes de ofender-lhe a honra.

Tratando-se, portanto, de mero dissabor cotidiano, de rigor o não reconhecimento dos danos morais alegados, devendo ser acolhida, no ponto, a pretensão recursal.

Ante o exposto, pelo meu voto, **DÁ-SE PARCIAL PROVIMENTO** a fim de afastar a condenação a título de danos morais imposta na origem, julgando improcedente, nesse ponto, a pretensão autoral. Mantém-se, nos demais pontos, a r. sentença recorrida.

Em face do desfecho conferido ao recurso, cada parte arcará com metade das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, mantido o valor estipulado na origem.

JOÃO BATTAUS NETO

Relator