



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000394032

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1095470-32.2023.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO DO BRASIL S/A, é apelada TAIS LOPES (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em 23ª Câmara de Direito Privado 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 Exmos. Desembargadores RÉGIS RODRIGUES BONVICINO (Presidente) E JOSÉ MARCOS MARRONE.

São Paulo, 23 de abril de 2025

CLAUDIA SARMENTO MONTELEONE

RELATORA

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

APELAÇÃO nº 1095470-32.2023.8.26.0100.
COMARCA: Capital – Foro Central - 45ª Vara Cível
APELANTE: Banco do Brasil S/A.
APELADA: Tais Lopes

Voto nº 11.155

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. OPERAÇÕES FRAUDULENTAS.

I. Caso em Exame:

Vítima de golpe em que criminosos se passaram por representantes do banco, induzindo-a a realizar operações fraudulentas. Nulidade das transações, suspensão de cobranças indevidas e restituição dos valores, além de indenização por danos morais.

II. Questão em Discussão:

Determinar a responsabilidade do banco pelas operações fraudulentas e a possibilidade de indenização por danos morais.

III. Razões de Decidir:

Responsabilidade objetiva do banco mantida, pois não se configurou culpa exclusiva da vítima, havendo falha na prestação do serviço. Indenização por danos morais excluída, pois não restou comprovado abalo psicológico significativo que a justifique.

IV. Dispositivo e Tese:

Recurso parcialmente provido, para excluir a condenação por danos morais.

Tese de julgamento: 1. A responsabilidade objetiva do banco se mantém em casos de falha na prestação de serviço. 2. A condenação por danos morais requer comprovação de abalo psicológico significativo.

Vistos.

Trata-se de Ação “Declaratória de Anulação de Operações Fraudulentas c/c Devolução Integral dos Valores com Pedido de Tutela de Urgência “Inaudita Altera Pars” c/c Danos Morais” movida por Tais Lopes contra Banco do Brasil S/A. alegando que foi vítima de um golpe em que criminosos se passaram por representantes do Réu, obtendo informações pessoais e induzindo-a a realizar operações fraudulentas. Após perceber as fraudes, solicitou o bloqueio das contas e o cancelamento das transações, mas o banco não reverteu todas as operações. Requereu a nulidade das transações fraudulentas, a suspensão da cobrança de empréstimos indevidos e a restituição dos valores subtraídos, alegando a vulnerabilidade do consumidor e a responsabilidade do banco em proteger seus clientes e a indenização por danos morais, no valor de R\$6.000,00, devido ao desgaste psicológico e emocional sofrido.

Sobreveio a sentença (fls. 229/236) que julgou procedente o feito, confirmando a tutela de urgência concedida às fls. 98/100. Declarou a nulidade das operações bancárias realizadas em 23/06/2023 e 26/06/2023, bem como do contrato de empréstimo nº 972.257. Condenou o Réu a cessar as cobranças e a cancelar/estornar as operações, além de ressarcir os valores já debitados da conta da Autora, com correção monetária pela Tabela do TJSP e juros de mora de 1% ao mês desde o desembolso. Também foi condenado ao pagamento de R\$ 6.000,00 por danos morais, corrigidos pela Tabela do TJSP a partir da sentença e juros de mora de 1% ao mês desde a citação. Por fim, o Réu foi condenado ao pagamento de honorários advocatícios, fixados em 10% sobre o valor atualizado da condenação (CPC, art. 85, §2º).

Apelou o Réu (fls. 239/263) alegando que o CDC não se aplica ao caso, pois a relação entre a instituição financeira e a cliente não configura uma relação de consumo. Argumentou que a responsabilidade pela fraude é exclusiva da Apelada, que forneceu seus dados pessoais aos criminosos, e que não houve falha na prestação de serviços. Subsidiariamente, pediu o



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

reconhecimento da culpa concorrente, caso não seja afastada sua responsabilidade. Além disso, solicitou a exclusão ou redução da condenação por danos morais, argumentando que o valor fixado é excessivo e desproporcional. Requereu também que, caso mantida a condenação, a atualização monetária seja feita pela taxa SELIC. Por fim, pediu a inversão do ônus sucumbenciais, condenando a Apelada ao pagamento das custas e honorários advocatícios.

Contrarrazões à fls. 271/294.

Pela Apelada foi apresentada oposição ao julgamento virtual à fl. 300.

Recurso tempestivo, com preparo recolhido (fls. 264/265).

É o relatório.

A pretensão deduzida merece parcial acolhida.

Analisando os documentos apresentados, constata-se que a Autora foi vítima de um golpe de estelionato após ser contatada por pessoa que se passou por funcionário do Réu. Desde o início, admite ter realizado procedimentos sob orientação de um terceiro desconhecido, atribuindo-lhe a condição de preposto do Banco.

O fraudador interceptou uma ligação telefônica com um número semelhante ao do Banco e induziu a Autora a acessar seu aplicativo de internet banking e a comparecer a um terminal de autoatendimento para autorizar o acesso dos criminosos à sua conta bancária. Esse procedimento permitiu ao fraudador obter informações e realizar várias operações bancárias fraudulentas a partir de 23/06/2023, além de contratar dois empréstimos.

Embora a relação estabelecida entre as partes esteja submetida ao regime de responsabilidade objetiva previsto no CDC, o art. 14, § 3º, permite ao fornecedor afastar sua



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

responsabilização ao demonstrar a inexistência de defeito no serviço ou a ocorrência de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, o que não ocorreu. Esse entendimento é reforçado pela Súmula 479 do C. STJ, que reconhece a responsabilidade objetiva das instituições financeiras, exceto quando presentes excludentes de responsabilidade.

No caso concreto, apesar de no primeiro momento a Autora ter acessado seu aplicativo de internet banking e comparecido a um terminal de autoatendimento para autorizar o acesso dos criminosos à sua conta bancária, houve falha na prestação de serviço por parte da Instituição Financeira. Mesmo após a Apelada, no dia seguinte, ter avisado que estava sendo vítima de fraude, o Banco não foi diligente em analisar e efetuar o bloqueio total das transações provenientes em seu nome.

Dessa forma, a responsabilidade da instituição financeira não foi afastada, pois não se configurou culpa exclusiva da vítima, havendo falha na prestação do serviço, mantendo-se a aplicação do CDC.

Ademais, as transações e contratações de empréstimos ocorreram entre 23 a 26/06/2023, sendo as primeiras direcionadas a um mesmo beneficiário (fls. 68/69). Contudo, mesmo após a Autora contestar as operações no dia seguinte à fraude (24/06/2023), em ligação, foram abertos os Protocolos 99622898 e 99623237, às 15h49, solicitando o bloqueio total de transações, e o Réu reconhecer que uma delas era “suspeita de fraude” (fls. 82), a contratação de 02 empréstimos e a realização de novas transferências de valores expressivos ocorreram posteriormente em 26/06/2023, sem qualquer impedimento (fls. 06/07).

É certo que a Autora é responsável pela guarda da própria senha e demais dados credenciais. Todavia, é possível constatar falha do Réu, pois as operações descritas, quando comparadas com os extratos bancários de meses anteriores (fls. 53/69), são explicitamente destoantes do perfil de consumo da correntista. Nesse cenário, considerando o perfil de consumo da Apelada e que uma das operações, realizada em 24/06/2023, foi identificada pelo Apelante como decorrente de fraude, era dever da



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

instituição financeira identificar e obstar as demais operações destoantes do perfil da Apelada, diligência inerente ao serviço que presta. Assim não agiu, o que configura defeito no serviço, daí a responsabilidade objetiva da Apelante (CDC, art. 14, caput).

A legislação consumerista é focada na “teoria do risco profissional”, segundo a qual a responsabilidade civil deve sempre recair sobre aquele que extrai maior lucro da atividade que deu margem ao dano. À hipótese ventilada nos autos não tem aplicabilidade as excludentes previstas no art. 14, §3º, II, do CDC. O fato praticado por terceiro, para que tenha o condão de romper o nexo de causalidade, deve atuar de maneira imprevisível e inevitável; fora desses casos, emerge inequívoca a obrigação de indenizar. Não é inevitável, muito menos imprevisível, a ocorrência de crimes patrimoniais que se amoldam às correntes práticas comerciais.

No que concerne à conduta da Apelada, a excludente também demandava a prova da culpa exclusiva do consumidor, o que não se verifica. Em verdade, ainda que o uso de engenharia social tenha propiciado a vulnerabilidade de informações sigilosas da Autora, tal fato não elide o dever do Banco-Réu de tomar medidas preventivas de segurança, visto que a disponibilização de serviço facilitado de contratações ou pagamentos por meio do *internet banking*, com o objetivo de incrementar os lucros, gera previsível situação de risco. A hipótese configura fortuito interno, decorrente do risco da atividade desenvolvida pelo Apelante (Súmula 479 do STJ). Com base na teoria do risco do negócio, inequívoca a responsabilidade objetiva do Banco ao permitir que terceiro utilizasse os dados pessoais da Autora na realização de operações completamente destoantes do perfil de consumo da correntista.

Eventual culpa de terceiro não exonera o causador direto do dano da obrigação de indenizar. O Apelante foi responsável pelas transações ilícitas e tem o dever de estornar as quantias subtraídas da Apelada e/ou cancelar os débitos em aberto. À instituição financeira caberá, tão-somente, o direito de se voltar regressivamente contra o infrator para, querendo, haver o valor da indenização paga a quem sofreu o dano.

No entanto, quanto à condenação por danos



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

morais, entende-se que deve ser afastada. Embora a Apelada tenha sofrido transtornos e aborrecimentos, não restou comprovado que houve um abalo psicológico significativo que justifique a indenização por danos morais. A responsabilidade do Banco em relação às operações fraudulentas já foi reconhecida e as medidas necessárias para ressarcir os valores subtraídos devem ser mantidas. A condenação por danos morais, neste caso, configura um excesso, pois os danos materiais devem ser reparados.

A simples ocorrência de fraude, por si só, não é suficiente para caracterizar dano moral, sendo necessário demonstrar efetivo abalo psicológico ou emocional. No presente caso, não há elementos suficientes para comprovar que a Apelada sofreu um dano moral de tal magnitude que justifique a indenização pleiteada. A reparação dos danos materiais é suficiente para restabelecer a situação financeira da Autora, não havendo necessidade de uma condenação adicional por danos morais.

Nesse sentido:

APELAÇÃO. Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com pedido de indenização por danos materiais e morais. Sentença de improcedência. Inconformismo da parte ré. 1. Ilegitimidade passiva da ré 99Pay reconhecida. Ausência de participação ativa na fraude alegada. Mera condição de mantenedora das contas beneficiadas. 2. Fraude praticada por terceiros via contato telefônico (falsa central de atendimento). Estelionatário ludibriou a requerente para a realização de transferências pix nas quantias de R\$ 6.893,00 e R\$ 4.500,00, sob a justificativa de cancelamento de empréstimos efetuados em seu nome. Em que pese a concorrência da autora para o sucesso do golpe, as operações efetuadas destoam consideravelmente daquelas feitas de forma rotineira pela demandante, fato que deveria alertar a instituição financeira. Responsabilidade objetiva caracterizada ante a falha na prestação do serviço (Súmula 479, do STJ). De rigor a declaração de inexigibilidade dos empréstimos e devolução dos valores transferidos. 3. Inexistência de dano moral indenizável. Demandante contribuiu em parte para o ocorrido. Inocorrência de violação a direito da personalidade ou constrangimento anormal. Sentença reformada em parte. Recursos parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1000517-97.2024.8.26.0696; Relator (a): REGIS RODRIGUES BONVICINO; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ouroeste - Vara Única; Data do Julgamento: 22/11/2024; Data de Registro: 22/11/2024).



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Diante do exposto, pelo meu voto, **DOU PROVIMENTO PARCIAL** ao recurso interposto, para excluir a indenização por danos morais, mantendo no mais a sentença apelada.

CLAUDIA SARMENTO MONTELEONE
Relatora