



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000396691

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1009033-67.2024.8.26.0127, da Comarca de Carapicuíba, em que é apelante/apelado BANCO BRADESCO S/A, é apelado/apelante CARAPISO CLÍNICA ODONTOLÓGICA LTDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 12ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Negaram provimento ao recurso de apelação e ao recurso adesivo, V.U., de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores JACOB VALENTE (Presidente), SANDRA GALHARDO ESTEVES E CASTRO FIGLIOLIA.

São Paulo, 24 de abril de 2025.

JACOB VALENTE
relator

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO

Apelação Cível nº:
1009033-67.2024.8.26.0127

Apelantes: BANCO BRADESCO S/A. / CARAPISO CLÍNICA ODONTOLÓGICA LTDA.

Apelados: OS MESMOS

COMARCA: CARAPICUÍBA

VOTO 42.686

*INDENIZATÓRIA – Saque, via pix, de valor da conta-corrente da empresa autora, durante período que seu acesso ao aplicativo bancário estava obstruído pela 'atualização' do sistema – Pedido cumulado de indenização por danos morais – Contestação sob assertiva de ausência de falha na prestação dos serviços decorrente da culpa exclusiva da parte autora – Pretensão julgada parcialmente procedente em primeiro grau de jurisdição, ante o convencimento da responsabilidade objetiva da instituição ré, determinando a devolução do valor desviado, sem fixação de danos morais, com sucumbência recíproca entre as partes – Irresignação recursal de ambas as partes: a-) da instituição financeira ré, por apelo, reiterando ausência de falha dos seus serviços; b-) da empresa autora, por adesivo, objetivando a indenização pelos danos morais sofridos – RESPONSABILIDADE OBJETIVA – Circunstância em que golpes, com muitas variações, se propagam nos ambientes remotos com certa sofisticação tecnológica, de modo que cabe aos sistema de monitoramento dos agentes financeiros/bancário e congêneres a identificação de acessos não autorizados ou movimentações 'fora do perfil' do cliente – Situação, no caso em testilha,

que a movimentação impugnada, e de alto valor, na conta-corrente da parte autora deveria ter sido motivo de alerta e bloqueio provisório até confirmação da sua idoneidade, eis que transferida para conta de outra cliente, também em situação de bloqueio – Não demonstração pela instituição ré de que a transação foi feita no aplicativo em local georreferenciado compatível com os dados do titular, com dispositivo autorizado – Aplicação do preceito da Súmula 479 do S.T.J. – DANO MORAL – Não ocorrência – Situação de 'inadimplemento contratual' e não de 'ato ilícito' praticado pela instituição financeira ré, sem repercussão na honra objetiva da empresa autora – Indenização negada – Sentença mantida – Apelação e recurso adesivo não providos.*

1 - Trata-se de ação ordinária de indenização por danos materiais e morais, eis que o responsável legal da empresa autora identificou que o aplicativo da instituição financeira ré entrou em 'atualização' e ficou inacessível por um dia, e no seguinte ao voltar a ter acesso identificou o transferência, via PIX, do valor de R\$ 11.245,14 para pessoa desconhecida. Em investigação própria conseguiu entrar em contato com aquela pessoa (Analyce), que disse que sua conta, também mantida na instituição ré, foi alvo de falsários e teve o aludido depósito, mas ao fazer a reclamação no SAC ela foi bloqueada para movimentações. Diz a empresa autora que a reclamação interna foi infrutífera para a devolução do valor.

Na contestação de fls. 87/99 a instituição financeira ré alega que a empresa autora acessou 'link' fraudulento que permitiu o chamado 'phishing' com a transação questionada, de modo que não houve falha na prestação dos seus serviços, mas responsabilidade de terceiros. Juntou documentos (fls. 118/119).

Na sentença de fls. 138/141 a pretensão foi julgada antecipada e parcialmente procedente pela Juíza Leila França Carvalho Mussa, convencida da falha na prestação dos serviços da instituição financeira ré, porque a fraude ocorreu enquanto a parte autora não tinha acesso à sua conta, o que não foi refutado em contestação. Por consequência determinou a devolução do valor, mas sem fixação de indenização por danos morais, restando recíproca a sucumbência, com cada parte arcando com verba honorária de metade de 10% sobre o valor da condenação.

A instituição financeira ré, inconformada, apela (fls. 144/150), reiterando, em síntese, os argumentos da sua contestação sobre a culpa exclusiva da parte autora nos eventos narrados na inicial.

Concomitantemente ao oferecimento de suas contrarrazões (157/162), a empresa autora recorre adesivamente (fls. 163/169), objetivando a indenização pelos danos morais sofridos.

Regulamente intimados por ocasião da distribuição do recurso, na forma do estabelecido na Resolução nº 903/2023, que alterou a redação do artigo 1º da de nº 549/2011, ambas do Colendo Órgão Especial deste Tribunal de Justiça, não houve oposição justificada contra o julgamento virtual.

É o relatório do essencial.

2.1 – DA ADMISSÃO DO RECURSO

A apelação de fls. 144/150 e o recurso adesivo de fls. 163/169, interpostos, respectivamente, em 18/11 e 10/12/2024, são tempestivos e com seus preparos comprovados as fls. 152 e 172, de modo que admitidos nos termos dos artigos 932, inciso VIII; 1.007; 1.010, § 3º; e 1.012, do C.P.C., com a ratificação deste colegiado.

2.2 – DA RESPONSABILIDADE CIVIL NO RELACIONAMENTO BANCÁRIO

Leitura da inicial revela que a empresa autora foi, ao que tudo indica, vítima do chamado golpe do 'phishing', cujo *modus operandi*, com algumas alterações entre um caso e outro, envolve o recebimento

de mensagens ou emails com links para 'alguma providência', mas que acabam por instalar um aplicativo fraudulento que simula, no caso, o internet banking da instituição financeira, sendo que quando a vítima vai acessá-lo pela primeira vez, acaba por colocar seu login de acesso e senha, o que é imediatamente transmitido para os falsários que vão consolidar a operação no próprio aparelho ou em outro dispositivo, impedindo enquanto isso o acesso do usuário real. O relato que feito no Boletim de Ocorrência copiado as fls. 30/31 condiz com esse golpe.

E, no caso em testilha, houve fraude cruzada, pois o destinatário do 'pix' da conta da empresa autora também teve sua conta hackeada, pelo que se deduz das conversas de fls. 32/42. E mesmo o valor estando na outra conta, sem autorização do seu titular (Analyce), não houve nenhum mecanismo que bloqueasse o saque pelo falsário, impedindo a recomposição do saldo original da primeira, apesar do pedido daquela titular (fls. 43). Note-se, aliás que a notificação extrajudicial de fls. 51/55 é bem detalhada e coerente com o documento de fls. 119.

Portanto, tem razão a instituição financeira quando alega que as transações foram autorizadas pela senha pessoal e outras validações fornecidos pela própria parte autora. No entanto, como tais golpes são amplamente conhecidos nos departamentos de segurança de qualquer instituição financeira minimamente organizada, é esperado que ofereçam serviços com tecnologia suficiente para segurança de dados e monitoramento permanente de transações fora do 'perfil' usual do cliente, inclusive com ajuda de inteligência artificial. Não se antevê qual seria a dificuldade da instituição financeira ré ter um algoritmo para analisar a movimentação usual de cada cliente e sistemas de biometria e monitoramento remoto em terminais de autoatendimento fora das suas agências e em dispositivos 'autorizados'. Nesse caso, o próprio sistema poderia identificar que enquanto a geolocalização do celular da parte autora indicava uma determinada localidade, as transações eram feitas de outro IP, em internet banking, de local distinto, às vezes, em outro Estado da Federação.

Além disso, após ter descoberto que foi vítima de golpe, a parte autora fez o necessário: comunicou imediatamente seu gerente de relacionamento e

fez Boletim de Ocorrência perante a autoridade policial. E, mesmo assim, com a conta destinatária identificada, e com reclamação pendente, nada foi feito para a restauração de ambas as contas ao *status quo*.

Em resumo, existem duas situações corriqueiras no campo das fraudes bancárias: **a-)** o próprio correntista (ou seu mandatário) ao efetuar alguma transação na agência, em quiosque eletrônico ou em sítio da internet, tem sua operação 'interceptada' por terceiro ou mesmo a retenção indevida do seu cartão, para posteriormente serem feitos saques, compras e contratações fraudulentas, mediante a clonagem destes dados; **b-)** o estelionatário, mediante ardil, sequestro ou cárcere privado, fora da esfera de segurança da instituição financeira, consegue obter o cartão e senha ou estes dados para clonagem (situação verificada nas 'maquinetas' de intermediação de pagamento em alguns estabelecimentos comerciais), para posteriormente efetuar as operações fraudulentas.

No contexto da hipótese 'a', fica evidente o 'fortuito interno' pela falha na segurança, o que atrai a responsabilidade objetiva da instituição financeira. E é sobre essa hipótese que a jurisprudência sedimentou o dever da reparação integral, segundo o verbete da **Súmula nº 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"**.

Já na hipótese 'b', apesar do aparente 'fortuito externo', eis que a instituição financeira não teria como evitar os crimes de 'meio', cabe a consideração em cada caso em concreto, para aferir se ela não podia 'evitar' as suas consequências.

Nesse contexto, como o relato na inicial é enquadrado na hipótese 'a' e a instituição financeira ré não demonstrou que seu sistema interno de segurança foi hábil o suficiente para impedir ou dificultar a consolidação de transações 'fora do perfil' do seu cliente e/ou em dispositivo com IP fora da geolocalização habitual, de modo que não há dúvidas da sua responsabilidade objetiva, resultando na obrigação de ressarcir os prejuízos materiais por aquele sofrido.

Finalmente, quanto ao dano em caráter



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

'extrapatrimonial' ele não está caracterizado, eis que não houve ato 'ilícito' da instituição financeira ré, mas verdadeiro inadimplemento contratual (falha na segurança), o que não reverberou para macular a honra objetiva da empresa autora.

2.3 – ANÁLISE FINAL

Estabelecida a fundamentação analítica determinada pelo artigo 489, § 1º, do C.P.C., conclui-se pela manutenção da sentença, com os acréscimos do tópico anterior.

A título de verba sucumbencial recursal fica acrescida a quantia de R\$ 1.000,00 (mil reais) sobre a verba honorária de cada parte fixada no primeiro grau de jurisdição.

3 – Destarte, nos termos acima especificados, nega-se provimento ao apelo e ao recurso adesivo.

JACOB VALENTE
Relator