



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000398787

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1019366-62.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO DO BRASIL S/A, são apelados GIULIANA COMERCIO DE FLORES E ARRANJOS LTDA-ME, ANTONIO OROPALLO, MARIA CRISTINA OROPALLO e GIULIANA OROPALLO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 20ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ROBERTO MAIA (Presidente) E REBELLO PINHO.

São Paulo, 25 de abril de 2025.

LUIS CARLOS DE BARROS

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1019366-62.2024.8.26.0100

Comarca: São Paulo

Apelante: BANCO DO BRASIL S/A

**Apelados: GIULIANA COMERCIO DE FLORES E ARRANJOS
LTDA-ME, ANTONIO OROPALLO, MARIA CRISTINA
OROPALLO e GIULIANA OROPALLO**

Voto: 58985

Ementa: Ação declaratória cumulada com indenização. Transações em cartões de crédito e débito. Alegação de fraude envolvendo o chamado golpe do motoboy/delivery. Legitimidade passiva do banco para os termos da lide. Contexto dos autos que permite o acolhimento da pretensão inicial. Sentença mantida nos termos do art. 252 do Regimento Interno deste E. Tribunal. Recurso improvido.

A r. sentença de primeiro grau, cujo relatório é adotado, julgou improcedente a pretensão inicial em face da corré Giuliana Flores, e procedente contra o corréu Banco do Brasil, para declarar a inexigibilidade dos mencionados débitos, desde a origem (o que inclui eventuais encargos que incidiram sobre eles) e para condenar o réu ao pagamento de indenização por danos morais no importe de R\$ 10.000,00 para cada autor, corrigidos monetariamente pela Tabela Prática do TJSP e com juros de mora legais desde o arbitramento (fls. 824/827).

Em sede de embargos declaratórios, restou consignado que: "Acolho parcialmente os embargos de declaração de fls.832, apenas para sanar a omissão apontada e expressar que fica confirmada em sentença a liminar que

determinou a suspensão da cobrança dos valores correspondentes às operações contestadas pelos autores, bem como proibiu o apontamento do nome dos autores nos órgãos de proteção ao crédito, sob pena de multa cominatória diária fixada em R\$ 1.000,00, da qual o réu já foi pessoalmente intimado. No mais, mantenho a sentença tal como lançada, pois os honorários de sucumbência do autor em relação à ré Giuliana Flores foram fixados em proporção do valor da causa, e a correção monetária incide sobre o valor desde a data em que foram atualizados, ou seja, a partir da data da propositura pelo autor." (fls. 853).

Apela o corréu Banco do Brasil, procurando alterar o resultado do julgamento. O recurso foi processado com as formalidades legais.

É o relatório.

Em seu apelo, o recorrente alegou ser parte passiva ilegítima, pois as transações contestadas são provenientes de ato praticado exclusivamente por um terceiro de má-fé, sem qualquer interferência do apelante.

No mérito, afirmou que os apelados concorreram para a fraude, pois as transações foram realizadas mediante a aposição de senha pessoal e intransferível, facilitando a ação do terceiro.

Argumenta que a chamada culpa exclusiva de terceiro causa excludente da responsabilidade civil, fulminando o nexo causal entre a conduta do agente e o prejuízo alegado.

Aduz que a dívida deve ser pagar por aquele que usufruiu da transação, de modo que, para garantir o seu direito de regresso, não seria cabível a declaração de inexigibilidade ou suspensão de cobranças.

Entende que a situação se caracteriza como fortuito externo, não havendo que se falar em indenização por dano moral ou material.

"Ainda não convence a alegação de que deveria o Banco zelar para observância de eventuais discrepâncias na utilização do cartão, em suas modalidades de débito ou de crédito. Ora, a par da ausência de obrigação legal em tal sentido, representaria grave ingerência na intimidade e liberdade individual incompatível com um estado democrático de direitos." (fls. 845).

Assinala que a sucumbência deveria ser imputada ao autor, que deu causa ao ajuizamento da ação, mas, por argumentação, requereu a redução da verba honorária, por não se tratar de demanda complexa.

Pois bem.

Diante do contexto dos autos, deve ser

integralmente mantida a r. Sentença, por seus próprios e jurídicos fundamentos, os quais são ora adotados, nos moldes do art. 252 do Regimento Interno deste E. Tribunal, que assim dispõe: “Nos recursos em geral, o relator poderá limitar-se a ratificar os fundamentos da decisão recorrida, quando, suficientemente motivada, houver de mantê-la”.

O Superior Tribunal de Justiça, por sua vez, reconhece “a viabilidade do órgão julgador adotar ou ratificar o juízo de valor firmado na sentença, inclusive transcrevendo-a no acórdão, sem que tal medida encerre omissão ou ausência de fundamentação no 'decisum'” (STJ, REsp nº 662.272-RS, 2ª Turma, Rel. Min. João Otávio de Noronha, j. 04.9.2007; REsp nº 641.963-ES, 2ª Turma, Rel. Min. Castro Meira, j. 21.11.2005; REsp nº 265.534-DF, 4ª Turma, Rel. Min. Fernando Gonçalves, j. 01.12.2003).

A r. Sentença foi acertadamente prolatada, nos seguintes termos:

"Trata-se de ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenização por danos morais que ANTONIO OROPALLO e MARIA CRISTINA OROPALLO e GIULIANA OROPALLO movem em face de BANCO DO BRASIL E GIULIANA COMÉRCIO DE FLORES E ARRANJOS LTDA. Afirmam os autores que, na

data do aniversário da filha, teriam recebido encomenda de uma floricultura, a qual teria orientado os autores a pagar o frete ao entregador. Após várias tentativas de pagamento com cartões de crédito e débito, o entregador deixou o local, e, logo em seguida, teriam percebido que foram vítimas do mencionado “golpe do motoboy”. Dizem que, apesar de terem contatado a instituição financeira e contestado as compras, os valores foram lançados na fatura. Requerem, em sede de tutela de urgência, a suspensão da cobrança dos valores. No mérito, requerem a declaração de inexigibilidade da quantia de R\$550,00 transferida por débito e do montante de R\$ 2479,99, lançado na fatura de cartão de crédito. Requerem a condenação das rés ao pagamento de indenização por danos morais, no importe de R\$ 10.000,00 por autor. A tutela foi deferida às fls. 48/49. O Banco do Brasil interpôs agravo de instrumento contra a decisão, ao qual foi negado provimento (fls. 807/812). A ré Giuliana Comércio de Flores contestou o feito às fls. 72/151. Preliminarmente, aduz ilegitimidade passiva. No mérito, alega que não há nexo de causalidade entre o evento danoso e conduta da ré. Alega, ainda, que as informações dos clientes são protegidas em seu site, que promoveu a divulgação da informação de que não realiza cobrança de taxa de entrega e que não informa aos entregadores dados de contato dos clientes. Aduz ter havido culpa exclusiva das vítimas. Pede pelo

acolhimento da preliminar, e no mérito, pela improcedência da demanda. Citado, o Banco do Brasil ofereceu contestação às fls. 609/634. Argui ilegitimidade passiva. No mérito, aduz que não houve falha na prestação de serviço e que a contestação dos valores foi indeferida porque as transações foram realizadas com o cartão original e digitação de senha. Os fatos teriam ocorrido por culpa exclusiva de terceiro, e por descuido dos autores. Reputa a inexistência de danos materiais e morais. Houve réplica. Instadas a produzir provas, as partes requereram o julgamento antecipado do feito. RELATEI. DECIDO. A preliminar de ilegitimidade passiva confunde-se com o mérito, e com ele será analisada. Passo a decidir, primeiramente, quanto à responsabilidade da ré Giuliana Comércio de Flores e Arranjos Ltda. Nada há nos autos que comprove que a ré tenha tido envolvimento com o golpe que vitimou os autores. Os valores transferidos da conta dos autores foram enviados para PAG*VitoriadePaulo Diadema BR, conforme os próprios autores informaram. A ré demonstrou que falsários têm utilizado seu nome para praticar crimes, sem que tenha dado causa ao vazamento de informações. Desse modo, não há que se falar em responsabilidade da ré, diante da inexistência de nexo de causalidade entre esta circunstância e o golpe sofrido pelos autores. Assim, em relação à referida ré, o pedido é improcedente. Quanto ao Banco do Brasil, a relação entre as

partes rege-se pelo CDC e o pedido é procedente. O réu alegou que seria mero agente financeiro da transação que causou danos aos autores e que não teria relação direta com a fraude. A alegação dos autores é de que houve falha na prestação de serviços do réu, sem a qual a fraude não teria sido concluída. Assim, a questão é de mérito. Rejeito a preliminar de ilegitimidade passiva do réu. O réu alega que a operação teria sido concluída porque os autores disponibilizaram senha e cartão ao fraudador e que não houve falha na prestação de serviços. Contudo, **a operação é completamente distinta daquelas que normalmente os autores praticam.** O próprio réu percebeu que as operações eram fraudulentas e procedeu ao bloqueio, para, em seguida, e antes de conseguir fazer contato com os autores, liberar as transações, deixando de impedir que o golpe se realizasse. O golpe todo durou minutos e, quando o réu percebeu a anormalidade, deveria ter cancelado as operações anteriormente realizadas. Contudo, houve falha na prestação de serviços que, apesar de ter inicialmente identificado que se tratava de fraude, validou a operação antes de fazer a checagem com os autores, e, posteriormente, quando os autores reportaram a fraude, não cancelou as operações. Após os autores perceberem e relatarem que foram vítimas de fraude, o réu novamente falhou. Deveria ter tentado solucionar a questão cancelando a cobrança ocasionada pelo desvio de sua

equipe de segurança, aquilo que os anglo-saxões chamam de first call resolution. Não o fazendo, o réu privou os consumidores de seus recursos por um longo período de tempo e os obrigou a demandar judicialmente para obter o reconhecimento de seu direito, causando desvio produtivo. Essa situação ultrapassa o mero dissabor, caracterizando verdadeiro dano moral. Dessa forma, condeno o réu ao pagamento de indenização por danos morais aos autores e acolho o valor requerido, no importe de R\$ 10.000,00 para cada autor, valor proporcional e razoável para reparar o dano sem levar ao enriquecimento ilícito." (fls. 824/826, grifos nossos).

Não há ilegitimidade passiva do banco, pois os autores imputam à instituição financeira a ocorrência de falha na prestação de seus serviços, de modo que a matéria se refere ao mérito.

Observa-se que o apelante não apresenta impugnação específica quanto à dinâmica dos fatos alegados na petição inicial, e que restou acolhida em sentença, especialmente no tocante à alegação contida às fls. 02/03, no sentido de que a coautora Maria Cristina recebeu uma ligação do banco recorrente, após o contato com o motoboy, para perguntar se ela reconhecia uma compra no valor de R\$500,00, efetuada naquele momento, sendo que a correquerente negou a

autoria da compra, destacando que iria entrar em contato pelo telefone fixo para contestar a transação, pois não se sentia confiante em passar dados para número de telefone móvel.

Ou seja, os sistemas do banco detectaram a efetivação de compras suspeitas, mas, mesmo diante da impugnação da autora em relação à operação, nada foi feito para evitar a consumação da fraude.

Ainda que as transações terem sido realizadas mediante cartões com “chip”, isto não afasta a responsabilidade do réu no presente caso, pois os fatos descritos da petição inicial acerca da fraude não atribuem falha ao próprio cartão, tendo sido admitida a sua utilização e a inserção da senha, todavia, as operações se concretizaram em valores não condizentes com o perfil de gastos, e em questão de minutos, o que deveria ter ensejado cautela da instituição financeira.

Outrossim, é corriqueiro que haja problemas e recusa de cartões no momento em que transações por este meio são feitas, não sendo motivo para desconfiança do consumidor o fato de que as tentativas de passar os cartões não deram certo.

Note-se que o apelante em momento algum nega que as operações são divergentes do perfil usual dos correntistas, e que foram realizadas de maneira seguida, tudo a evidenciar o contexto fraudulento.

Não há qualquer prova de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros no caso vertente, impondo-se, assim, a manutenção integral da sentença, devendo o banco ressarcir valores pagos com a utilização do cartão de débito, com correção monetária desde o desembolso e juros legais a partir da citação, restando acertada a declaração de inexigibilidade das compras realizadas na função crédito.

Os danos morais restaram caracterizados, nos moldes da bem fundamentada sentença, restando desnecessário repetir seus termos, aditando-se, apenas, que o apelante não ofertou qualquer insurgência específica quando ao valor da indenização fixada em primeiro grau.

Por fim, o réu deu causa ao ajuizamento da ação, devendo responder pelos ônus de sucumbência. Outrossim, a verba honorária já havia sido estabelecida no patamar mínimo legal, de 10% sobre o valor da condenação, nada havendo que se modificar.

Ante o exposto, nega-se provimento ao recurso. Assim sendo, majoram-se os honorários advocatícios devidos pela instituição financeira em 5%, nos termos do art. 85, §11, do Código de Processo Civil.

LUIS CARLOS DE BARROS
Relator