



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

Registro: 2025.0000400343

A C Ó R D ã O

Vistos, relatados e discutidos estes autos do Apelação Cível nº 1000627-33.2024.8.26.0426, da Comarca de Patrocínio Paulista, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelado OSMAR JOSE LOPES (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da(o) 12ª Câmara de Direito Privado 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 da Relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Excelentíssimos Desembargadores JACOB VALENTE (Presidente sem voto), CASTRO FIGLIOLIA E MARCO PELEGRINI.

São Paulo, 25 de abril de 2025

(assinatura digital)

SANDRA GALHARDO ESTEVES

Desembargadora – Relatora.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

Voto nº 40.284

Apelação Cível nº 1000627-33.2024.8.26.0426

Comarca de Patrocínio Paulista / Vara Única

Juiz(a): Afonso Marinho Catisti de Andrade

Apelante(s): Banco Bradesco S/A

Apelado(a)(s): Osmar José Lopes

CONTRATO BANCÁRIO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C.C. RESTITUIÇÃO DE VALORES E INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. GOLPE DA “FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO”. OPERAÇÕES FRAUDULENTAS. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. DANOS MATERIAIS. RESTITUIÇÃO DE VALORES COBRADOS. CABIMENTO.

Ao disponibilizar aos consumidores o acesso aos seus serviços no ambiente da rede mundial de computadores, o réu tem de se assegurar a absoluta segurança do meio a ser utilizado, de modo a evitar fraudes, diante da notória atuação de piratas eletrônicos (os conhecidos *hackers*), com uso de equipamentos e programas de computador que permitem a quebra ou descoberta de senhas. Aliás, se o sistema de segurança do réu fosse seguro, os dados bancários sequer poderiam ter sido obtidos pelos estelionatários, evitando inclusive a abordagem por meio de contato telefônico. Ao réu incumbia garantir a segurança dos serviços prestados e, havendo imputação de defeito no serviço, provar fato caracterizador de qualquer das excludentes do §3º do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor.

DANOS MORAIS. NÃO CONFIGURAÇÃO. REFORMA PARCIAL. Conquanto reconhecido o cancelamento do contrato e a restituição dos valores descontados do benefício previdenciário, não se conclui pela configuração do dano moral. O autor não sofreu qualquer abalo de crédito, ausente negativação do seu nome em cadastros restritivos, o que configuraria dano “*in re ipsa*”. Da mesma maneira, houve lançamento do crédito emprestado em sua conta corrente, sucedido de transferência para terceiros, ou seja, não sofreu redução do saldo existente. Por fim, os descontos indevidos também não impactaram sua situação financeira, conforme análise dos extratos acostados ao feito. Não se nega que a contratação fraudulenta do empréstimo possa ter causado aborrecimento ao autor. No entanto, o mero aborrecimento, o transtorno porque teve de passar não autoriza condenar o réu à reparação de um dano moral.

Apelação provida em parte.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

Vistos,

1. Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença, prolatada às fls. 132/138, que julgou procedentes os pedidos formulados na inicial dessa ação declaratória de inexigibilidade de dívida c.c. restituição de indébito e indenização por danos morais que OSMAR JOSÉ LOPES move em face de BANCO BRADESCO S/A.

O réu apela às fls. 141/157. Reitera as alegações trazidas em defesa. Sustenta que não foi constatada irregularidade nas operações impugnadas, pois realizadas mediante uso de senha pessoal. Ademais, não pode ser responsabilizado por eventuais transações realizadas por terceiros, ainda que mediante fraude, sobretudo porque o autor concorreu com o infortúnio ao fornecer os documentos e informações sigilosas. Entende que deve ser aplicada a excludente prevista no artigo 14, § 3º, II, do CDC. Não há danos materiais e morais indenizáveis. Subsidiariamente, pleiteia a redução do montante fixado. Requer o provimento do recurso.

Contrarrazões às fls. 164/168.

Não houve oposição ao julgamento do recurso em plenário virtual.

É o relatório do essencial.

2. O autor narra na inicial que há anos é correntista do réu, sem que houvesse qualquer reclamação em sua conta bancária. Afirma que sempre efetuou empréstimos pessoalmente na agência, jamais por telefone ou caixa eletrônico. Sucede que, em 17/04/2024, recebeu um telefonema identificado como do réu, pela “Bia” atendimentos, informando sobre a realização de empréstimo indevido em seu nome. Ao negar a operação, foram solicitados seus dados na promessa de bloqueio do valor de R\$ 10.000,00. Todavia, no dia seguinte, foi até o banco e constatou o lançamento de um empréstimo consignado em aberto, para quitação em 12 (doze) parcelas de R\$ 650,00. Aduz que informou o réu do ocorrido, porém, o gerente não conseguiu efetuar o bloqueio do montante, inclusive verificando a transferência via PIX para terceiros. Embora tenha tentado, o



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

12ª Câmara de Direito Privado

autor não logrou êxito na solução do problema. Registrou boletim de ocorrência. Pede a cessação dos descontos (em sede de tutela de urgência) e, ao final, a declaração de inexistência do débito, com cancelamento do empréstimo, e condenação à reparação do dano material e moral que alega ter sofrido.

O réu ofertou contestação às fls. 104/116.

O nobre magistrado dispensou a fase instrutória e, assim sendo, julgou procedentes os pedidos formulados na inicial: *“para DECLARAR a inexigibilidade da dívida discutida; bem como CONDENAR o banco requerido a restituir à parte autora todas as quantias descontadas em sua conta, com juros de mora e correção desde a data do desconto; bem como ao pagamento de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) a título de indenização pelos danos morais sofridos, corrigido e com juros de mora de 1% desde o arbitramento. Face à sucumbência recíproca, arcará a requerida com as custas e despesas processuais; bem como honorários advocatícios de 10% sobre o valor da condenação. Observe-se a gratuidade concedida”*.

Decide-se.

Da responsabilidade da instituição pela falha na prestação do serviço

Cumpre esclarecer que a relação que se estabelece entre as partes se enquadra na definição do art. 3º, §2º, do Código de Defesa do Consumidor. Com efeito, o réu é prestador de serviços bancários e o autor é consumidor desses serviços.

Aliás, cuidando-se de contrato de conta corrente, o banco não é apenas um prestador de serviços; é ele mandatário do correntista e, nessa qualidade, deve prestar contas de todas as operações que realiza e lançamentos que executa com ativos depositados sob a sua custódia.

A controvérsia instaurada gira em torno da falha no sistema de segurança disponibilizado pelo réu, que permitiu a realização de operações por terceiros, de forma fraudulenta, no ambiente da rede mundial de computadores.

Infelizmente, as fraudes perpetradas no mercado consumidor, relacionadas ao sistema bancário, têm-se tornado frequentes.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

A astúcia de grupos criminosos, que sempre descobrem novas formas de burlar os sistemas de segurança dos bancos, por mais sofisticados que sejam, tornou-se fato público e notório.

A cada dia a população é bombardeada por notícias a respeito das mais diversas fraudes ocorridas junto ao sistema bancário em geral. Dentre elas estão as transferências de numerário via *internet*, PIX, saques nos caixas eletrônicos, perpetrados por meio de golpes variados.

No caso concreto, o autor fora vítima do denominado “*golpe da falsa central de atendimento*”.

Segundo sustenta o réu, o cliente concorreu com o ocorrido, pois o infrator acessou o sistema bancário em razão de sua conduta negligente e imprudente.

No entanto, ainda que se pudesse atribuir parcela de culpa ao autor, ela seria mínima. Isso porque, a teoria do risco do empreendimento norteia a solução em desfavor do réu.

Com efeito, as instituições financeiras devem garantir a segurança dos serviços prestados, responsabilizando-se por eventual falha, tratando-se de risco do negócio.

Ao disponibilizar aos clientes o acesso aos seus serviços no ambiente da rede mundial de computadores, o réu tem de se assegurar da absoluta segurança do meio a ser utilizado, de modo a evitar fraudes, diante da notória atuação de piratas eletrônicos (os conhecidos *hackers*), que fazem uso de equipamentos e programas de computador que logram a quebra ou descoberta de senhas.

Se o sistema fosse mesmo infalível, o desfalque poderia ter sido evitado, mormente porque as operações foram realizadas fora do perfil do consumidor.

Nem se cogita de fato de terceiro, pois “as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias” (STJ, súmula 479).

Aliás, os dados pessoais e bancários do requerente não



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

12ª Câmara de Direito Privado

poderiam ser obtidos pelos estelionatários se o sistema de segurança do réu fosse seguro. Se permitiu que eles obtivessem os dados do correntista, possibilitando que ele fosse abordado por telefone, falhou na prestação do serviço, e deve responder pelos danos decorrentes do serviço deficiente.

Assim, com fundamento nos arts. 8º e 14 da Lei nº 8.078/90, o réu responde pela reparação do dano sofrido em consequência do defeito na prestação do serviço.

Danos morais

Todavia, conquanto reconhecido o cancelamento do contrato fraudulento e restituição dos valores descontados do benefício previdenciário, não se conclui pela configuração do alvitado dano moral.

Em casos desta espécie, mister se faz a efetiva comprovação do dano moral suportado, à luz dos Enunciados nº 12 e 13, aprovados pela Colenda Turma Especial da Subseção II de Direito Privado, em sessão realizada aos 22 de setembro de 2022, DJe de 17 de outubro de 2022:

Enunciado 12: “Nas hipóteses de fraude mediante pagamento de boleto falso com pagamento a destinatário distinto do legítimo beneficiário, o ressarcimento só é cabível mediante prova do direcionamento do lesado ao fraudador por preposto ou pelos canais de atendimento bancários, ou seja, quando gerado por fortuito interno, devendo ser aferida a eventual caracterização do dano moral em cada caso concreto”.

Enunciado nº 13 – No “golpe do motoboy”, em caso de fortuito interno, a instituição financeira responde pela indenização por danos materiais quando evidenciada a falha na prestação de serviços, falha na segurança, bem como desrespeito ao perfil do correntista, aplicáveis as Súmulas nº 297 e 479, bem como a tese relativa ao tema repetitivo nº 466, todas do STJ. A instituição financeira responderá por dano moral quando provada a violação de direito de natureza subjetiva ou natureza imaterial”.

A reparação do dano moral não está diretamente relacionada a qualquer problema, contrariedade, aborrecimentos que a pessoa possa momentaneamente sofrer. O dano moral deve ser analisado casuisticamente, com certa cautela, a fim de que não seja exageradamente reconhecido, criando-se uma indústria dos danos morais como fonte de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

enriquecimento.

O autor não sofreu qualquer abalo de crédito, ausente negativação do seu nome em cadastros restritivos, o que configuraria dano “*in re ipsa*”. Da mesma maneira, houve lançamento do crédito emprestado em sua conta corrente, sucedido de transferência para terceiros, ou seja, não sofreu redução do saldo existente. Por fim, os descontos indevidos também não impactaram sua situação financeira, conforme análise dos extratos acostados às fls. 66/68.

Não se nega que a contratação fraudulenta do empréstimo possa ter causado aborrecimento ao autor. No entanto, o mero aborrecimento, o transtorno porque teve de passar não autoriza condenar o réu à reparação de um dano moral.

Enfim, não é possível concluir que os eventos narrados na petição inicial tiveram aptidão de causar abalo psíquico ao recorrente.

Dos ônus sucumbenciais

A sucumbência deixa de ser integral e passa a ser recíproca. Desse modo, cada parte deverá arcar com o pagamento de metade das custas e das despesas do processo. O autor pagará honorários advocatícios fixados em 10% sobre o proveito econômico obtido pelo réu (R\$ 10.000,00), com ressalva da gratuidade judicial. O réu pagará honorários advocatícios a favor do patrono do autor, fixados em 10% sobre o valor do empréstimo declarado inexigível (R\$ 10.000,00).

3. Em face do exposto, dá-se parcial provimento ao recurso, para o fito de julgar parcialmente os pedidos formulados na petição inicial, na forma da fundamentação deduzida no v. acórdão.

(assinatura digital)

SANDRA GALHARDO ESTEVES
Desembargadora – Relatora.