



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000402668

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000922-89.2024.8.26.0452, da Comarca de Piraju, em que é apelante/apelado BANCO BRADESCO S/A, é apelada/apelante MARIA DE FATIMA RIBEIRO.

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

O julgamento teve a participação dos Desembargadores AFONSO BRÁZ (Presidente sem voto), LÉA DUARTE E DOMINGOS DE SIQUEIRA FRASCINO.

São Paulo, 26 de abril de 2025.

PAULO SERGIO MANGERONA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação nº 1000922-89.2024.8.26.0452

Órgão Julgador: Turma IV- Núcleo 4.0

Comarca de origem: Piraju

Apelante/apelado: Maria de Fatima Ribeiro

Apelante/apelado: Banco Bradesco S/A

Voto nº 1000922-89-L

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. Golpe da falsa central de atendimento. Autora seguiu as orientações que lhe foram passadas, quando então foi vítima de golpe. Falha na prestação do serviço (art. 14, §1º do CDC). Fragilidade do sistema de segurança de preservação dos dados pessoais do cliente e de informações de seu sistema, bem como em relação à eficaz verificação de operações que destoam do perfil de uso da parte autora. Responsabilidade objetiva. Operação realizada que não corresponde ao perfil do cliente. Restituição devida dos valores indicados em dobro (EResp 1.413.542/RS). Dano moral configurado. Indenização elevada para R\$ 5.000,00. RECURSO DA AUTORA PROVIDO EM PARTE. RECURSO DO RÉU DESPROVIDO.

Vistos,

Trata-se de apelações interpostas contra a r. sentença (fls. 175/182), cujo relatório de adota, que julgou a presente ação nos seguintes termos: “*Ante o exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos articulados na inicial para: (i) CONDENAR a parte ré ao ressarcimento de R\$ 591,00 em favor da autora, referentes ao valor descontado indevidamente, com correção monetária pela variação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), além de juros pela taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (Selic) - Lei nº 14.905/2024, ambos a contar do efetivo desfalque patrimonial; (ii) DECLARAR a inexigibilidade dos débitos decorrentes do empréstimo pessoal nº 5843939, bem como do cheque especial da conta corrente da parte autora; (iii) CONDENAR a Ré ao pagamento de R\$ 3.000,00 (três mil reais), a título de danos morais, com correção monetária pela variação do Índice Nacional de Preços ao*

Consumidor Amplo (IPCA) a partir desta data (Súmula 362 STJ), além de juros pela taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (Selic), a partir da citação (art. 405 do CC); e assim o faço, com resolução do mérito, nos termos do art. 487, I, do CPC.”

Irresignado, o banco-réu recorre (fls. 185/216) almejando a inversão do julgado firme na alegação de que não houve falha na prestação dos seus serviços. Enfatiza a regularidade da contratação questionada, a culpa exclusiva da autora e de terceiros, restando configurada a excludente de sua responsabilidade. Pugna, enfim, pela improcedência da demanda.

Por sua vez, a autora interpõe recurso (fls. 219/230) pleiteando a majoração da indenização por danos morais. Salienta, ainda, ser devida a devolução em dobro dos valores indevidamente descontados.

Recurso bem processado, com contrarrazões (fls. 234/252).

É o relatório, no essencial.

O recurso da autora comporta parcial provimento, enquanto que o recurso do banco-réu não merece acolhida.

Incontroversa a relação jurídica de consumo entre as partes tornando aplicáveis as disposições da Lei 8.078/90 - Código de Defesa do Consumidor. A matéria encontra-se pacificada pela Súmula 297 do STJ: “*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras.*”

Com efeito, como o réu detém o monopólio de informações, dados e documentos, a hipótese é de inversão do ônus da prova em favor do consumidor (art. 6º, VIII, Lei 8078/90).

Restou comprovado, na hipótese, que a autora foi vítima do conhecido “*Golpe da Falsa Central*”. Disse ter recebido contato de terceiro que informou a existência de três transações PIX, que não reconhecia. Seguiu as orientações que lhe foram passadas acreditando no cancelamento das operações, mas acabou constatando a contratação irregular de empréstimo, transações em sua conta corrente e uso do limite do cheque especial.

Como ressaltado com acerto na r. sentença: *“Na espécie, o autor foi contatado por suposto funcionário do banco-réu, utilizando os dados pessoais da parte autora, afirmando que haviam sido realizados dois pix de sua conta corrente. Após, levou a requerente a realizar uma chamada de vídeo para orientá-la a estornar os valores, momento em que se perpetrou o golpe. Daí o pleito de condenação da parte ré ao pagamento de indenização por danos materiais e morais. O banco-réu, de seu turno, sustenta a regularidade das contratações existentes e não quitadas, afirmando que o requerente não observou regras básicas e essenciais referentes à segurança de sua transação bancária. A parte ré não se desincumbiu do seu ônus probatório, pois, apesar de apontar eventuais inconsistências na versão autoral quanto à fraude, não produziu provas capazes de corroborar suas alegações, visto que junta aos autos apenas contratos e extratos bancários, elementos marcadamente unilaterais (fls. 87/149). Já a versão do requerente é verossímil e se ampara nos documentos anexados à inicial registro de ocorrência às fls. 28/30 e conversas com o suposto funcionário do banco-réu às fls. 33/35). Da mesma forma as folhas fl. 31/32 verifica-se que, de fato, o número que entrou em contato com a requerente é idêntico àquele pertencente a agência de Manduri, consubstanciando o esquema fraudulento. A fraude decorreu de fato atribuível à instituição financeira. Como todo o aparato voltado para a operacionalização do sistema e da segurança é de responsabilidade da requerida, não entrevejo possibilidade de se transferir para o cliente o ônus de eventuais falhas. Incumbe à ré assegurar a inviolabilidade das operações bancárias, de tal sorte a premunir que seus clientes sejam captados por fraudadores. E, como já mencionado, a fraude praticada por terceiros no âmbito de tais operações caracteriza caso fortuito interno. Em suma: houve falha de segurança.”* -grifo nosso

Pelo que se infere dos autos, assim, o banco-réu não demonstrou a contento o detalhe de a autora ter aderido de forma voluntária às avenças questionadas ou ter recebido todas as informações necessárias a respeito dos aludidos pactos nos termos do artigo 31 do CDC.

Nos termos do artigo 46 do CDC, *"Os contratos que regulam as relações de consumo não obrigarão os consumidores, se não lhes for dada a oportunidade de tomar conhecimento prévio de seu conteúdo, ou se os respectivos instrumentos forem redigidos de modo a dificultar a compreensão de seu sentido e alcance."*

Lembre-se, ainda, que não se pode exigir a produção de prova negativa da demandante e eventual dúvida reinante nos autos deve ser interpretada em favor do consumidor segundo a regra do artigo 47 do CDC.

Caracterizado, portanto, o defeito na prestação do serviço na forma do § 1º do artigo 14 do CDC: *"o serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que consumidor dele pode esperar (...)."*

Vale salientar que a fraude praticada por terceiro não constitui causa excludente da responsabilidade dos bancos, pois compõe o risco próprio de sua atividade. A rigor, o risco de fraude é criado pela instituição financeira ao ofertar o serviço ao mercado.

A alegação de culpa exclusiva da vítima também não é suficiente para afastar sua responsabilidade objetiva, conforme o teor da Súmula 479 do STJ: *"As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias."*

Aplica-se também ao caso em apreço a teoria do risco profissional. Consoante lição de Carlos Roberto Gonçalves, *"A teoria do risco profissional fundase no pressuposto de que o banco, ao exercer sua atividade com fins de lucro, assume o risco dos danos que vier a causar. A responsabilidade deve recair sobre aquele que aufera os cômodos (lucros) da atividade, segundo basilar princípio da teoria objetiva: Ubi emolumentum, ibi onus."*(Responsabilidade Civil, Saraiva, 2005, p. 347).

Assim, a responsabilidade do recorrente advém do risco da sua atividade, nos termos do artigo 927, parágrafo único, do Código Civil (*"haverá obrigação de reparar o dano, independentemente de culpa, nos casos especificados*

em lei, ou quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco para os direitos de outrem").

Dessa forma, ainda que decorrente de fraude, deve o réu ressarcir os prejuízos suportados pela requerente, uma vez que se trata de um fortuito interno, sendo um risco inerente à própria atividade.

Os valores debitados da autora devem ser restituídos em dobro, pois a Corte Especial do Superior Tribunal de Justiça optou por modular os efeitos do EREsp 1.413.542/RS (*que alterou o posicionamento anterior, assentando que a repetição em dobro do parágrafo único do art. 42 do CDC exige apenas que a conduta do fornecedor viole a boa-fé objetiva, independentemente do elemento volitivo*), estabelecendo que seus efeitos são aplicáveis somente para as cobranças posteriores a 30/03/2021.

A correção monetária e os juros incidem do desembolso dos valores (Súmulas 43 e 54 do STJ).

Confira-se, a propósito, o entendimento desta Corte sobre a matéria aqui tratada:

"Apelação. Transações bancárias não reconhecidas pelo autor. Ação indenizatória por dano material e moral. Sentença de parcial procedência. Recurso da parte ré. 1. Transações bancárias não reconhecidas pelo autor. Falha na prestação do serviço (art. 14, §1º do CDC). Fragilidade do sistema de segurança de preservação dos dados pessoais do cliente e de informações de seu sistema, bem como em relação à eficaz verificação de operações que destoam do perfil de uso da parte autora. Necessidade de estorno dos valores indevidamente sacados de sua conta bancária, bem como de reembolso do valor indevidamente pago pertinente a compras indevidas inseridas na fatura de cartão de crédito, para recomposição do consumidor ao "status quo ante". 2. Dano moral bem configurado. Fatos narrados na petição inicial que extrapolam o mero aborrecimento, demonstrando o desconto indevido de valores de sua conta corrente, além do pagamento de fatura de cartão de crédito, em valor excedente, pertinente ao lançamentos indevidos. Reclamação administrativa inexitosa. Desvio produtivo do

consumidor. Valor fixado em R\$ 5.000,00, em consonância com os precedentes desta Câmara, arbitrados a partir de critérios de razoabilidade e proporcionalidade. Ato lesivo apto a causar constrangimento de ordem moral. 3. Sentença mantida. Recurso desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1051187-21.2023.8.26.0100; Relator (a): Elói Estevão Troly; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 22ª Vara Cível; Data do Julgamento: 10/02/2025; Data de Registro: 10/02/2025)"

"Apelação. Ação de indenização por dano material e moral. Sentença de parcial procedência. Recurso da parte ré. 1. Cerceamento de defesa não configurado. Questão controvertida esclarecida nos autos. Adequado julgamento antecipado (art. 355, inc. I, do CPC). 2. Preliminar de ilegitimidade passiva afastada. Alegações do banco réu que dizem respeito ao mérito da demanda. Legitimidade deve ser analisada com base nas alegações arguidas na petição inicial, na qual o autor imputou os danos causados à falha de prestação de serviço do banco, de modo que, a princípio, possui legitimidade para figurar no polo passivo. 3. Responsabilidade objetiva da instituição financeira por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias (S. 479 do STJ). Falha na prestação do serviço (art. 14, §1º do CDC). Fragilidade do sistema de segurança de preservação dos dados pessoais do cliente e de informações de seu sistema, bem como em relação à eficaz verificação de operações que destoam do perfil de uso da parte autora. 4. Sentença mantida. Majoração de honorários advocatícios nesta fase recursal. Recurso desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1022890-59.2023.8.26.0114; Relator (a): Elói Estevão Troly; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Campinas - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 10/02/2025; Data de Registro: 10/02/2025)"

De outro lado, os fatos relatados na inicial causaram inegável constrangimento, sérios dissabores e vários transtornos à autora, que teve sua conta violada, além do desvio do tempo produtivo, tudo a resultar num dano moral passível de ser indenizado.

A jurisprudência, para fins de arbitramento do "quantum" indenizatório, estabeleceu critérios, dividindo-os em dois pilares: [a] o reparatório, que considera as condições pessoais da vítima e a extensão do dano; e [b] o punitivo,

que avalia o poder financeiro do ofensor e a sua culpa.

O montante da indenização não pode ser irrisório, sob pena de não servir ao cumprimento de seu objetivo específico. Nem pode ser excessivamente elevado, de modo a propiciar enriquecimento. Deve ser equilibrado porque tem finalidade compensatória.

O arbitramento, não obstante estar ao critério do juiz, deve ser fixado, em cada caso, atendendo à dor experimentada pela vítima e ao grau de dolo ou culpa do ofensor (TJSP 8^a Câ., Ap., Rel. Felipe Ferreira., j. 28.12.94, RT 717/126).

Para a fixação do dano moral também devem ser consideradas as condições das partes, a gravidade da lesão, o potencial econômico do ofensor necessidade de a condenação servir de desestímulo a práticas futuras.

A quantia paga em dinheiro para a parte ofendida deve representar para esta uma satisfação psicológica capaz de minimizar o sofrimento impingido.

Nesse contexto, deve a indenização ser fixada no valor de R\$ 5.000,00, apta a preservar o caráter compensatório e punitivo do dano moral.

A correção monetária incide da data do arbitramento (Súmula 362 do STJ) e os juros de mora do evento danoso/primeiro desconto indevido (Súmula 54 do STJ).

Sobre os valores devidos, os juros de mora e a correção monetária deverão observar a aplicação da taxa Selic (REsp 1.795.982/SP) até a geração de efeitos da Lei 14.905/24, quando então a atualização monetária será feita pelo IPCA (art. 389, p. único, Código Civil), e os juros moratórios pela Selic, deduzido o IPCA (art. 406, p. único, Código Civil).

Ante o exposto, pelo meu voto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso da autora. Outrossim, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso do réu.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Majoro os honorários do patrono da autora para 20% do valor da condenação, nos termos do artigo 85, § 11, do CPC.

Atentem as partes para o detalhe de que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes dará ensejo à imposição da multa prevista pelo artigo 1026, § 2º, do CPC.

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim (Súmulas nº 211 do Superior Tribunal de Justiça e nº 282 do Supremo Tribunal Federal).

PAULO SÉRGIO MANGERONA

RELATOR