



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000414066

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1019032-76.2023.8.26.0451, da Comarca de Piracicaba, em que é apelante PEDRO MARIANO LATORRE BRAGION, é apelado BANCO DO BRASIL S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2) 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 Desembargadores IRINEU FAVA (Presidente sem voto), PEDRO FERRONATO E MARA TRIPPO KIMURA.

São Paulo, 29 de abril de 2025.

PAULO TOLEDO
Relator(a)
Assinatura Eletrônica

Apelação nº 1019032-76.2023.8.26.0451

Comarca: 1ª Vara Cível da Comarca de Piracicaba

Juíza: Miriana Maria Melhado Lima Maciel

Apelante: Pedro Mariano Latorre Bragion

Apelado: Banco do Brasil S/A

Voto nº 2842

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. FRAUDE. 20 TRANSFERÊNCIAS PIX INDEVIDAS DE FORMA SEQUENCIAL.

I. CASO EM EXAME: trata-se de ação indenizatória, em que o autor alega que houve fraude em 20 transferências PIX, fora do seu perfil de consumo. Ação julgada improcedente pela sentença, por entender pela culpa exclusiva do autor. Apela o autor.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO: analisar: (i) a validade das transferências ocorridas; e (ii) a existência de dano moral indenizável.

III. RAZÕES DE DECIDIR: (i) o banco não comprovou que as transferências foram realizadas pelo autor, não se desincumbindo do ônus da prova. Autor que teve alta quantia subtraída de sua conta, em razão de 20 transferências PIX a beneficiar pessoa a ele estranhas. Instituição financeira ré que responde objetivamente pela falha na prestação de seus serviços, evidenciada na hipótese dos autos, já que autorizou as sucessivas transferências, em descompasso com seu perfil. Banco réu que deve suportar, pois, todos os danos causados ao requerente, nos termos do que disciplina o art. 14, caput, do CDC. (ii) Não há, contudo, danos morais a serem indenizados, pois ausente abalo anímico ou ofensa a direito da personalidade.

IV. DISPOSITIVO: recurso parcialmente provido.

Trata-se de apelação em ação indenizatória por danos materiais e morais, julgada improcedente pela r. sentença de fls. 296/300, cujo relatório adoto, a qual reconheceu a responsabilidade exclusiva do autor pelos fatos.

Apela a parte autora (fls. 303/317), sustentando, a ocorrência de fortuito interno e falha no serviço prestado pelo banco réu. Afirma que o banco réu tem o dever de bloquear as transações atípicas, como a dos autos. Alega que a instituição financeira não cumpriu o seu dever de manter a segurança dos seus canais

de comunicação. Aponta que as operações e transações estão fora do perfil de consumo da parte autora, portanto atípicas, a competir ao banco réu a sua identificação. Foram efetivadas 20 (vinte) transferências para uma mesma conta, seguidamente e em praticamente o mesmo valor (R\$499, alterando-se apenas os centavos). Sustenta nexo de causalidade entre os danos sofridos e a atuação do banco. Indica a responsabilidade objetiva do banco. Afirma que a fraude perpetrada abalou o autor. Pelo exposto, devida a indenização por danos materiais e morais pleiteados em exordial. Subsidiariamente, pugna pela minoração do valor fixados para os honorários sucumbenciais.

Recurso tempestivo, preparado (fls. 318/219 e 363/364) e respondido (fls. 324/351).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Da fraude

Em sua exordial, o autor alegou, em síntese, que, no dia 14/03/2023, recebeu uma ligação de um indivíduo que se identificou como funcionário do Banco do Brasil, sob a alegação de que sua conta bancária estava sendo “hackeada”. Alega que a ligação fora recebida no número de telefone do banco réu, o que fez com que tivesse a certeza de que estava sendo contatado por um funcionário do réu. Ato contínuo, o indivíduo solicitou que o autor instalasse em seu celular um aplicativo nomeado “Anydesk” (conforme consta do boletim de ocorrência). A partir desse momento, os fraudadores tiveram acesso remoto ao seu celular, bem como ao seu aplicativo bancário; foram realizadas vinte transferências de sua conta, totalizando o valor de R\$ 9.997,75.

Conforme se extrai dos autos, restou incontroverso que se sucederam 20 (vinte) transferências bancárias, via PIX, entre importes de R\$499,65 e R\$499,99, a totalizar R\$9.997,75 (fls. 13/15).

Dois dias após aos fatos, o autor lavrou boletim de ocorrência

(fls. 16/18).

Ora, a existência de vinte transferências sequenciais, para um mesmo destinatário, que não faz parte dos contatos costumeiros da parte autora, todas em valores próximos, precedida da instalação de aplicativo malicioso, como retratado no boletim de fls.16/18 e se depreende de fls.19/37, constitui prova suficiente de que a parte autora foi vítima de fraude, fato não negado pelo banco réu em contestação (fls. 142/146).

Acrescenta-se, outrossim, que não há prova de que as transferências PIX foram efetivadas pela parte autora ou com o seu consentimento, fato que cumpria ao requerido demonstrar. Instalado o arquivo malicioso, que possibilita o acesso remoto e o monitoramento do correntista, era esperado que as movimentações indevidas tivessem origem do aparelho da parte autora, o que não afasta a fraude ou a responsabilidade do requerido, como adiante se verá.

Da responsabilidade do requerido

Conforme expôs o autor e comprovado pelos documentos de fls.24/36, o número do telefone utilizado para contato pelos fraudadores correspondia ao número utilizado pelo banco réu, fato não impugnado, o que o levou a confiar nas orientações recebidas a respeito da transação. Este fato foi fundamental para que a fraude se ultimasse e já autorizava a responsabilização do requerido pelos danos causados.

Com efeito.

Eventual adulteração do terminal de origem, com utilização do telefone que, em tese, pertenceria ao réu, se enquadra como risco da atividade deste e, por conseguinte, se deste fato ocorreram danos ao consumidor, ele deve por eles responder.

Mas não é só isso.

Observa-se que foram efetuadas **20 (vinte)** transferências

bancárias, de forma sequencial, todas no valor aproximado de R\$499,00, alterado apenas o valor dos centavos, efetivadas a terceiro, todas no mesmo dia, o que, evidentemente, não era usual e representa inequívoco indício de fraude, que deveria ter sido percebido pelo sistema do segurança do banco réu, a se mostrar falho.

Veja-se, ainda que o intervalo entre a primeira e a vigésima transferência é de 8 minutos (fls. 169/178).

Ainda que o autor já houvesse efetuado transferência PIX em valores semelhantes, o grande número de transferências, sequenciais, para um único destinatário que não figurava em seus contatos habituais era totalmente incompatível com seu perfil.

Em tal situação, dada a flagrante atipicidade das transações, competia ao sistema de segurança do banco requerido, no mínimo, alertar o correntista a respeito da inusitada movimentação bancária antes de concretizá-la, o que teria evitado a fraude da qual a parte autora foi vítima. Ao não adotar tais cautelas, o requerido incorreu em ato ilícito, por falha na prestação de serviço, inerente ao risco da atividade.

Repita-se. As transações impugnadas eram efetivamente atípicas, pois realizadas todas em significativo valor e de forma sequencial, de modo que cumpria ao sistema de segurança do requerido alertar a parte consumidora acerca do ocorrido e, se o caso, bloquear a transação, o que não se deu.

Assim, não restou demonstrado que foi o autor, de fato, quem efetivou as transações ou as autorizou e, de outra parte, restou configurada a falha na prestação dos serviços do réu, a justificar sua responsabilização pelos danos experimentados pela parte autora.

Inexistindo prova da regularidade das transações impugnadas pela parte autora, dados os veementes indícios da fraude por ela reportada e configurada a falha na prestação dos serviços do requerido, impõe-se o reconhecimento da responsabilidade deste pelos danos causados, os quais

correspondem aos valores transferidos indevidamente de sua conta.

Não se pode ignorar, outrossim, que a modalidade de fraude versada nos autos tem se tornado cada vez mais corriqueira e cabe à instituição bancária desenvolver mecanismos aptos a afastá-la, o que não se verificou no caso concreto.

Assim, no caso em apreço, ainda que a fraude tenha sido praticada por terceiro com concorrência da parte autora, é certo que os fatos somente ocorreram porque houve falha concorrente na segurança dos serviços bancários prestados.

Caracterizando a relação jurídica discutida nos autos, como adiantado, relação de consumo, está sujeita às normas do Código de Defesa do Consumidor que, no seu artigo 14, estabelece a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação de tais serviços.

O parágrafo 1º desse dispositivo define o que seja serviço defeituoso, ou seja, aquele que não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais o modo de seu fornecimento, o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam e a época em que foi fornecido.

Além disso, o parágrafo 3º, do mesmo artigo, prevê, como excludentes da responsabilidade civil do fornecedor, a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro e a prova da inexistência do defeito, o que não se deu no caso em apreço.

Tampouco houve fortuito externo.

Apesar do pacífico entendimento de que o fato de terceiro apto a afastar a responsabilidade deve equiparar-se ao caso fortuito externo, isto é, aquele impossível de ser previsto, evitado e que não se liga à atividade do prestador de serviço, no caso dos autos, a atuação fraudulenta do terceiro somente teve sucesso

porque para ela concorreu o banco requerido, de forma que, além das falhas apontadas, devem os fatos serem considerados como fortuito interno, o qual decorre do risco do negócio desempenhado pela instituição financeira.

Destaca-se, outrossim, que não há prova de culpa concorrente do autor e esta, de qualquer modo, não afasta a responsabilidade integral pelo ressarcimento dos prejuízos pelo banco réu, uma vez que se trata de relação de consumo e, conforme o Código de Defesa do Consumidor, apenas a culpa exclusiva da vítima afasta a responsabilidade do fornecedor.

Do exposto, demonstrada a falha nos serviços bancários, recai sobre o banco réu a responsabilidade pelo ressarcimento integral dos danos ocorridos, não havendo que se falar em culpa exclusiva da parte autora ou de terceiros ou mesmo de responsabilidade civil do Estado.

Conforme entendimento pacificado pelo STJ, em julgamento do Recurso Especial 1.199.782/PR, de relatoria do Ministro Luís Felipe Salomão, afetado à Segunda Seção do Superior Tribunal de Justiça, com base no art. 543-C do Código de Processo Civil, acrescido pela Lei nº 11.672/2008 e Resolução/CNJ 08/2008 (Lei de Recursos Repetitivos), eventos da natureza do tratado nos presentes autos caracterizam-se como falha na prestação de serviços da instituição financeira, de modo que a fraude praticada por terceiro representa fortuito interno, derivado do risco de sua atividade comercial do estabelecimento bancário. Confira-se:

“RECURSO ESPECIAL REPRESENTATIVO DE CONTROVÉRSIA. JULGAMENTO PELA SISTEMÁTICA DO ART. 543-C DO CPC. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS. DANOS CAUSADOS POR FRAUDES E DELITOS PRATICADOS POR TERCEIROS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. RISCO DO EMPREENDIMENTO. 1. Para efeitos do art. 543-C do CPC: As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, abertura de conta-corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos -, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno. 2. Recurso especial provido.” (STJ. REsp nº 1.199.782/PR. 2ª Seção. Min. Rel. Luis Felipe Salomão. J. 24.08.2011).

Sobre o tema, foi publicada a Súmula nº 479 do STJ de

seguinte redação:

“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.

No mesmo sentido, precedente desta Corte:

Apelação cível. Ação declaratória de inexistência de débito c/c pedido de tutela antecipada, repetição do indébito e condenação por danos morais. Sentença de parcial procedência. Inconformismo da ré. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor. Súmula 297 do C. STJ. Golpe praticado por estelionatários, com utilização de link legítimo da instituição financeira, enviado por aplicativo WhatsApp. Falha na prestação dos serviços. Configurada. Posterior pagamento de boleto falso encaminhado pela mesma pessoa. Entendimento do enunciado 12 deste Tribunal. Fraude que poderia ter sido evitada se o sistema da ré tivesse funcionado a contento e identificado a intervenção de terceiros. Inexistência da contratação reconhecida. Devolução dos valores descontados do benefício previdenciário que era mesmo de rigor. Compensação com o valor do "bônus" existente na conta-corrente da autora que deve ocorrer em fase posterior. Sentença minimamente reformada. Recurso minimamente provido. (TJSP, Apelação Cível 1004553-70.2022.8.26.0368, Rel. Des. Hélio Nogueira, 22ª Câmara de Direito Privado, julgado em 01/09/2023, DJe de 01/09/2023)

Assim, merece acolhida a pretensão inicial para condenar o banco réu a restituir, à parte autora, o valor de R\$ 9.997,75, correspondente à soma de todas as transferências fraudulentas, apontadas em exordial.

Diante da entrada em vigor da Lei 14.905/24, a correção monetária será calculada pela variação do IPCA-IBGE (amplo) e os juros moratórios pela taxa Selic descontada a variação do IPCA, desconsiderando-se eventuais juros negativos.

A correção deverá se dar desde cada desconto e os juros deverão incidir desde a citação, dada a existência da relação contratual entre as partes.

Passa-se à análise dos danos morais.

Não se vislumbra, por outro lado, a configuração de danos morais.

Pelo que se verifica do conjunto probatório dos autos não restou comprovada violação das esferas da intimidade, privacidade ou honra da parte, a ensejar a condenação do réu à indenização de ordem moral.

Deste modo, ausente demonstração de abalo anímico e efetiva ofensa a direito da personalidade, não há dano extrapatrimonial a ser reparado.

Esse também é o entendimento adotado por este E. Tribunal de Justiça e, inclusive, por este Núcleo de Justiça 4.0:

DIREITO DO CONSUMIDOR E BANCÁRIO – Ação declaratória de inexigibilidade de débito e indenizatória por dano material e moral – "Golpe da maquininha" – Alegação do autor de que após tentativa de pagamento com cartão de débito a operação foi realizada em valor diverso daquele previamente registrado na máquina de pagamento – Sentença de parcial procedência. Valor da operação que destoia do histórico de perfil do cliente – operação que não foi confirmada pelo serviço de segurança do banco – Aplicação do art. 14 do CDC e da Súmula nº 479 do STJ; Responsabilidade objetiva – Danos morais não configurados – Sentença mantida pelos próprios fundamentos – RECURSOS DESPROVIDOS. (TJSP; Apelação Cível 1001057-96.2024.8.26.0292; Relator (a): Olavo Sá; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2); Foro de Jacareí - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 05/03/2025; Data de Registro: 05/03/2025)

Legitimidade para a causa – "Ação indenizatória por danos materiais e morais" – Transferências bancárias não reconhecidas, em perfil destoante do usual, após o autor ter sofrido o denominado "golpe do motoboy" - Falha na prestação de serviços atribuída pelo autor ao banco réu – "Teoria da Asserção" - Legitimidade passiva do banco réu configurada – Preliminar rejeitada. Ação indenizatória por danos materiais e morais - Pretensão do autor à responsabilização do banco réu pela fraude da qual foi vítima - Inviabilidade - Autor que, após ligação telefônica recebida, entregou o cartão a um motoboy enviado à sua residência, em clara situação atípica – Recomendação para não fornecimento de senha ou entrega de cartão a estranhos que é reiteradamente realizada pelas instituições financeiras. Ação indenizatória por danos materiais e morais - Todavia, falha na prestação de serviços da instituição financeira caracterizada pela não detecção e bloqueio das operações realizadas pelo estelionatário, em padrão destoante do perfil de utilização do autor - Entendimento sedimentado pela Turma Especial da Subseção II de Direito Privado, por meio do Enunciado nº 13 – Legítima a pretensão do autor para que seja reconhecida a inexigibilidade dos valores correspondentes às transações não reconhecidas – Condenação do banco réu a restituir metade do prejuízo material experimentado pelo autor, considerando-se a culpa concorrente do consumidor, conforme disposição do art. 945 do Código Civil, que deve subsistir. Responsabilidade civil - Dano moral – Não bloqueio, por parte da instituição financeira, de operações realizados de

forma fraudulenta - Fato que não gerou desdobramento danoso à esfera moral do autor – Disponibilização do acesso ao cartão e dados sensíveis ao fraudador que partiu do autor – Banco réu que também foi vítima da atuação de criminosos - Pedido de indenização por danos morais afastada – Sentença reformada nesse ponto – Reduzida a procedência parcial da ação - Apelo do banco réu provido em parte. (TJSP; Apelação Cível 1028787-50.2022.8.26.0196; Relator (a): José Marcos Marrone; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro de Franca - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/07/2024; Data de Registro: 25/07/2024)

Não se verifica, portanto, a ocorrência do dano moral passível de ser indenizado, de modo que não comporta acolhimento o apelo nesse ponto.

Provido em parte o recurso, impõe-se a redistribuição dos encargos de sucumbência, para que cada parte arque com o pagamento da metade das custas e das despesas processuais e com os honorários dos patronos da parte adversa, estes agora fixados em 10% do valor da condenação, devido pelo réu aos patronos do autor e 10% do valor pretendido a título de danos morais, devido pelo autor aos patronos do réu.

Visando evitar oposição de embargos declaratórios para tal finalidade, considera-se prequestionada toda matéria constitucional e infraconstitucional, observado posicionamento do C. STJ segundo o qual prescindível a citação de dispositivos legais que o fundamentam: Já é pacífico nesta e. Corte que, tratando-se de prequestionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão tenha sido decidida (EDcl no RMS 18205/SP, Rel. Min. Felix Fischer, T5, j. 18.04.2006).

Posto isso, dá-se **PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso.

PAULO GUILHERME AMARAL TOLEDO

Relator