



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000421705

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1163400-67.2023.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO DO BRASIL S/A, é apelado GILVAN NASCIMENTO DE PAULA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 23ª 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 RÉGIS RODRIGUES BONVICINO (Presidente) E TAVARES DE ALMEIDA.

São Paulo, 30 de abril de 2025.

JOSÉ MARCOS MARRONE

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº: 45627 - Digital
APEL.Nº: 1163400-67.2023.8.26.0100
COMARCA: São Paulo (8ª Vara Cível Central)
APTE. : “Banco do Brasil S.A.” (réu)
APDO. : Gilvan Nascimento de Paula (autor)

Responsabilidade civil - Prestação de serviços bancários - “Golpe do cartão trocado” - Inexistência de nexos causal entre a conduta do banco réu e a iniciativa da fraude da qual o autor foi vítima – Falha na prestação de serviços do banco réu caracterizada, todavia, pela não detecção e bloqueio das transações, em padrão destoante do perfil do correntista - Circunstância que impede a caracterização do fortuito externo ou de culpa exclusiva de terceiro ou da vítima – Legítima a pretensão do autor à declaração de inexigibilidade das transações impugnadas – Condenação do banco réu a restituir o valor que o autor foi desapossado com a fraude que deve persistir - Sentença de parcial procedência da ação mantida - Apelo do banco réu desprovido.

1. Trata-se de apelação interposta, tempestivamente, da sentença (fls. 271/274) que julgou parcialmente procedente ação declaratória de inexistência de débito c.c. indenizatória por dano moral.

Sustenta o apelante, réu na mencionada ação, em síntese, que: não houve falha no sistema do banco; as operações questionadas se deram mediante uso do cartão original e senha de uso exclusivo; o autor confiou em pessoa mal-intencionada; trata-se a hipótese de fortuito externo; inaplicável a Súmula 479 do C. STJ; houve culpa exclusiva do consumidor e de terceiro; não poderia ter impedido as transações; é indevida a restituição e valores; há de ser considerada, no mínimo, a existência de culpa concorrente; impõe-se a improcedência da ação (fls. 278/305).

O recurso foi preparado (fls. 306, 307), havendo sido respondido pela parte contrária (fls. 313/322).

É o relatório.

2. O reclamo manifestado pelo banco réu não merece prosperar.

Explicando:

2.1. Relatou o autor, na inicial da ação, que: é correntista do banco réu; no dia 19.10.23, por volta das 21 horas, utilizou o cartão de uso múltiplo para realizar a compra de uma água com um ambulante; após alguns minutos, passou a receber, em seu celular, diversas notificações de compras (no crédito e no débito),

as quais não reconhecia (fls. 31, 40); ato contínuo, constatou que seu cartão havia sido trocado por outro semelhante sem que percebesse (fls. 2/3).

Informou o autor que imediatamente comunicou o banco réu sobre a perda do cartão, solicitado o seu bloqueio, porém, as transações fraudulentas continuaram até atingir a monta de R\$ 54.009,94 (fl. 3).

Não obtendo êxito em resolver a questão pela via administrativa (fl. 5), o autor ajuizou a presente ação, objetivando: a declaração de inexigibilidade do débito; a condenação do réu no pagamento de danos morais no valor de R\$ 10.000,00 (fls. 16/17).

2.2. A fraude noticiada pelo autor (fls. 2/3, 21/22), admitida na contestação (fls. 77/78, 85), conhecida como “golpe do cartão trocado”, não pode ser atribuída ao banco réu.

A instituição financeira não poderia evitar a fraude, assim como não poderia atuar para que o autor notasse os sinais que evidenciavam o engodo.

Não existe nexo causal, pois, entre a conduta do banco réu e a iniciativa da fraude da qual ao autor foi vítima.

2.3. Todavia, a responsabilidade do banco réu exsurge de causa diversa.

Ainda que não se possa cogitar de responsabilização do banco réu pela fraude em si, isso não é suficiente para ensejar a improcedência da ação, porque há fato posterior que evidencia o defeito na prestação de seus serviços.

Conforme disposto na sentença impugnada:

“(...) os documentos juntados à inicial indicam falta de diligência do banco em autorizar seguidas operações de valores vultosos realizadas em um curto espaço de tempo nos mesmos estabelecimentos, o que, normalmente, denota ação de criminosos, ainda mais considerando o horário em que foram realizadas (após as 21 horas).

No caso dos autos, depreende-se das faturas e extratos juntados à inicial que os criminosos, naquela noite, lograram efetuar, com o cartão do autor, um total de 8 (oito) transações a crédito e débito, totalizando um prejuízo de R\$ 54.009,94 em um intervalo de poucos minutos, sendo certo que a defesa não apresentou nenhuma evidência de que o autor (que, segundo a inicial, é seu correntista há mais de trinta anos) tinha por hábito realizar transações desta forma e nestes estabelecimentos.

Conclui-se, portanto, que as operações, de fato, foram realizadas em valores e intervalos incompatíveis com o perfil do usuário, ensejando, por conseguinte, a responsabilidade do réu pelo não funcionamento adequado do seu sistema antifraude, que, conforme as regras de experiência, deveria ter detectado a anomalia e bloqueado o cartão do autor de modo a evitar o aumento da extensão dos prejuízos” (fls.

272/273).

Como o banco réu não se munuiu das precauções necessárias, havendo permitido a efetivação de transações em perfil destoante do autor e em elevada monta, de rigor que arque com as consequências de sua incúria, cabendo destacar-se que o risco é próprio de sua atividade econômica.

Ciente da enorme gama de fraudes que, cada vez mais, assolam a segurança dos serviços bancários, o banco réu deveria dispor de meios eficazes ao bloqueio preventivo de transações destoantes do perfil de seus clientes, o que não ocorreu.

Como já deliberado pelo Tribunal de Justiça de São Paulo:

“(...) o banco também é responsável se apresentou defeito em seu serviço, (...), deixando de efetuar o bloqueio preventivo das operações suspeitas, de forma a permitir a realização de compras fora do perfil do consumidor” (Ap nº 1007136-08.2017.8.26.011, de São Paulo, 21ª Câmara de Direito Privado, v.u., Rel. Des. ITAMAR GAINO, j. em 9.4.2018)

Não tendo o banco réu empregado a diligência necessária ao controle preventivo do perfil de transações realizado, ele contribuiu para o sucesso da fraude.

Ademais, o banco réu não refutou a assertiva do autor de que, mesmo após ter havido comunicação da fraude a central de atendimento, os gastos fraudulentos continuaram (fl. 3).

Inviável, nesse contexto, reconhecer-se fortuito externo ou culpa exclusiva da vítima, como pretendeu a instituição financeira ré.

Ainda que a fraude tivesse iniciado por ação de terceiro e que tivesse ao autor com ela contribuído ao não se atentar às recomendações de segurança divulgadas a esse respeito, não haveria sucesso do fraudador caso o banco réu tivesse cumprido o dever contratual de prevenção de fraudes, que também lhe assiste.

Com isso, legitima-se a pretensão do autor à declaração de inexigibilidade dos débitos impugnados, devendo subsistir a condenação do banco réu na restituição dos valores a que o autor foi desapossado em razão da fraude (fl. 273).

3. Nessas condições, nego provimento à apelação do banco réu, mantendo a sentença impugnada (fls. 271/274).

Levando em conta o trabalho adicional realizado em grau recursal pelo advogado do autor (fls. 313/322), majoro, com base no art. 85, § 11, do atual CPC, a verba honorária devida a ele pelo banco réu, de 10% (fl. 273) para 15%, atualizado pelos índices da tabela prática editada pelo Tribunal de Justiça de São Paulo desde o ajuizamento da ação.

JOSÉ MARCOS MARRONE
Relator