



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000425236

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1010545-45.2024.8.26.0011, da Comarca de São Paulo, em que é apelante MARIA JOSÉ CABRAL DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO BRADESCO S/A.

ACORDAM, em 37ª Câmara de Direito Privado 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(a), que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores AFONSO CELSO DA SILVA (Presidente), SERGIO DA COSTA LEITE E PEDRO KODAMA.

São Paulo, 29 de abril de 2025.

AFONSO CELSO DA SILVA

Relator

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação Cível nº 1010545-45.2024.8.26.0011

Apelante: Maria José Cabral da Silva

Apelado: Banco Bradesco S/A

Comarca: São Paulo

VOTO: 30.762.

ACÓRDÃO

Apelação – Ação declaratória de inexigibilidade de débito c/c indenização por danos materiais e morais – Sentença improcedência – Recurso da autora.

Golpe do falso preposto – Contratação de empréstimo e transações bancárias fraudulentas – Autora que recebeu ligação de terceiro e, acreditando se tratar de funcionário da requerida, aceitou proposta de renegociação de empréstimo anterior junto àquele e realizou transferências para suposta amortização - Realização de transações em descompasso com o perfil de movimentação da conta da autora – Banco que não demonstrou ter zelado totalmente pela segurança de suas operações.

Circunstância, todavia, que no caso concreto se adequa apenas em parte ao risco da atividade do fornecedor, pois restou evidenciado que as transações na conta da autor foram por ela realizadas, convencida pelo enredo criado pelos fraudadores, que a instruíram a realizar a suposta renegociação – Conduta descuidada do correntista, mormente diante dos alertas veiculados pelas instituições bancárias nos meios de comunicação acerca de fraudes dessa natureza – Hipótese de culpa concorrente, nos moldes da atual jurisprudência desta Corte, devendo as partes arcar com 50% do prejuízo ocorrido.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Dano moral – Inocorrência – Situação na qual não se considera ter havido lesão aos direitos da personalidade.

Recurso parcialmente provido.

Vistos.

Trata-se de apelação da parte autora visando à reforma da r. sentença proferida às fls. 517/523, cujo relatório se adota, que julgou improcedente a ação declaratória de inexigibilidade de débito c/c indenização por danos materiais e morais.

Constou do dispositivo:

Ante ao exposto, JULGO IMPROCEDENTE a presente ação, e julgo extinto o feito com fulcro no art. 487, inciso I, do Código de Processo Civil, revogando a tutela antecipada deferida nos autos.

Em face da sucumbência da parte autora, condeno-a ao pagamento de custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios, que arbitro em 10% do valor da causa, nos termos do art. 85, § 2º, do CPC.

Alega a parte autora, em síntese, que o requerido deve responder objetivamente pelos danos causados, ante a relação de consumo existente, sendo certo que a ocorrência de fraude configura fortuito interno inerente à atividade bancária. Ressalta que houve falha na adoção de medidas de prevenção e monitoramento das atividades, notadamente diante do acesso de terceiros aos dados sigilosos da correntista. Pugna, ao final, pela reforma da r. sentença julgando-se procedente a demanda, inclusive com a condenação em danos morais.

Recurso tempestivo e dispensado de preparo (fls. 64).

Foram apresentadas contrarrazões.

É o relatório.

Trata-se de ação declaratória de inexigibilidade de débito c/c indenização por danos materiais e morais, alegando a parte autora, em síntese, ter recebido ligação de suposto gerente do requerido ofertando proposta de refinanciamento do contrato de empréstimo vigente com redução da parcela atual de R\$ 723,63 para R\$ 562,40, a qual foi aceita por ser mais vantajosa, tendo recebido o contrato por aplicativo de mensagem, que foi devolvido após ser assinado.

Após alguns dias notou movimentação estranha em sua conta, com diversas transações que desconhecia, na totalidade do empréstimo contratado, lhe causando enorme prejuízo, tendo se dirigido à agência do requerido quando foi informada ter sido vítima de um golpe.

Requeru, assim, a declaração da inexigibilidade do débito, além da restituição dos descontos realizado e da indenização por danos morais.

Registrou a ocorrência perante a autoridade policial (Boletim de Ocorrência - fls. 28/29).

Deve ser ponderado que o caso dos autos retrata uma relação de consumo, no bojo da qual a parte autora alega ter sido vítima de falha na prestação do serviço pelo fornecedor.

Aplicam-se, portanto, as disposições da legislação consumerista vigente, consoante há muito pacificado na Súmula 297 do STJ: *“O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”*.

Consoante extrato da autora à fls. 30/33 se constata o depósito de empréstimo pessoal no montante de R\$ 40.987,80 em 04.05.2023, seguida do pagamento de cobranças denominadas de amortização ao longo de 4 dias que totalizaram R\$ 39.708,00, conforme relato da exordial.

Em sede de contestação o Bradesco sustentou que a transação foi feita pela cliente, mediante uso de senha pessoal no aplicativo móvel, observadas todas as diretrizes de segurança, não tendo qualquer participação nos fatos narrados.

Entretanto, as transações impugnadas, em face do histórico da conta da autora (fls. 358/447), revelam-se atípicas para o perfil da cliente, na medida em que dos extratos de longo período do relacionamento existente não se constata transações de tal monta e tão curto intervalo de tempo, sendo certo que tão logo contratado o empréstimo foram realizadas transações sequenciais de elevado valor de praticamente a totalidade do empréstimo (fls. 444), a revelar fortes indícios de fraude, sem, no entanto, a adoção de qualquer medida preventiva pela instituição financeira no sentido de bloquear a operação suspeita.

Para além disso, anote-se que o requerido não trouxe aos autos qualquer prova acerca dos dados de validação e segurança para realização da transação, ou mesmo, identificação do canal pelo qual teria sido realizada, não constando logs das transações ou identificação das transferências realizadas.

Não se discute que as fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias são abrangidas pela esfera de responsabilidade dos bancos, em razão do risco de sua lucrativa atividade e da hipossuficiência técnica e econômica dos consumidores de seus serviços.

Tal tese, aliás, foi pacificada na Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça, a dispor que *“as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”*.

Nesse sentido, restou evidenciado que o requerido não agiu com a total diligência e que tenha tomado as precauções necessárias para que fosse evitada a fraude, como o bloqueio da conta da autora após a realização de transação fora de seu perfil.

Ocorre, entretanto, que considerado o contexto fático retratado nos presentes autos, em meu sentir não se afigura razoável a conclusão de que a responsabilidade dos requeridos seja integral no caso concreto, senão apenas parcial, como se verá.

Como ressaltado, a concretização da fraude poderia ter sido evitada se tivesse havido uma atuação regular dos bancos, a partir da identificação de transação repentina de alto valor, em total dissonância com a movimentação padrão do consumidor, conforme se observa dos extratos juntados.

Quanto à constatação de operações bancárias que fogem do perfil de utilização do consumidor, destaco respeitável corrente adotada na jurisprudência desta Corte:

*AÇÃO DECLARATÓRIA CUMULADA COM PEDIDO DE INDENIZAÇÃO. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. (...). CONSUMIDOR. DEFEITO DO SERVIÇO BANCÁRIO. FURTO DE CARTÃO DE CRÉDITO. **COMPRAS NÃO RECONHECIDAS. OPERAÇÕES SEQUENCIAIS DE QUANTIAS ATÍPICAS. DINÂMICA DE EVIDENTE FRAUDE BANCÁRIA.** (...). Reconhece-se a falha na prestação dos serviços bancários. A consumidora foi vítima de furto do cartão de crédito com transações fraudulentas posteriores. A defesa do banco réu não impugnou os fatos. Limitou-se a insistir genericamente na alegação de que houve uso de senha e token. **Falha de segurança do serviço bancário, ao permitir a realização das compras e saque fora do padrão de consumo da autora. O perfil das compras mostrou-se manifestamente suspeito, na medida em que as transações possuíam de valores muito acima do costume da autora.** (...). **Sequência das transações efetuadas pelos criminosos foram equivalentes ao limite de crédito do cartão da autora. Ausência de culpa exclusiva da consumidora.** (...) SENTENÇA REFORMADA. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (Apelação Cível 1020186-41.2021.8.26.0309; Relator: Alexandre David Malfatti; 12ª Câmara de Direito Privado; Julgamento: 01/08/2023 – destaques não constam do original)*

*RESPONSABILIDADE CIVIL. Contrato bancário. Ação declaratória de inexistência de débitos cumulada com pedido de indenização por danos morais e materiais. Sentença de parcial procedência. APELAÇÃO. (...). Realização de operações de débito (transferências e resgate de investimentos) em favor de terceiros desconhecidos. Operações impugnadas pela correntista. **Gastos que fogem ao perfil de consumo do cliente e foram realizados de forma sequencial, em curto período, com mínima interferência dos setores de apuração de fraudes das instituições financeiras.** Falha na prestação do serviço caracterizada. (...). (Apelação Cível 1045415-14.2022.8.26.0100; Relator: Décio Rodrigues; 21ª Câmara de Direito Privado; Julgamento: 13/01/2023 – destaques não constam do original)*

INEXIGIBILIDADE DE CRÉDITO C.C. REPARAÇÃO DE DANOS. Fraude bancária. Cartão de crédito. Roubo. Transações supervenientes fora do padrão de utilização da conta. Dever de segurança não observado. Inteligência dos arts. 8º e 14 do CDC. (...). (Apelação Cível nº 1007491-60.2022.8.26.0005; 12ª Câmara de Direito Privado; Relator: Tasso Duarte de Mello; 12ª Câmara de Direito Privado; Julgamento: 17/03/2023 – destaques não constam do original)

Não se olvide, ainda, do conceito importado do direito anglo-saxão relativo ao dever, de todos os envolvidos nos fatos, de mitigar o prejuízo (*duty to mitigate the loss*), que decorre da boa-fé contratual e, no caso, não foi observado pelas instituições bancárias.

Nesse sentido:

APELAÇÃO - INEXISTÊNCIA DE NEGÓCIO JURÍDICO, DANOS MATERIAIS E MORAIS - USO DE APLICATIVO BANCÁRIO POR TERCEIROS - TRANSAÇÕES NÃO RECONHECIDAS - (...). Operações que fugiam do perfil de uso da cliente, ensejando movimentação de mais de R\$ 80.000,00 em poucas horas, sem que qualquer mecanismo de segurança do banco tenha sido acionado - Fragilidade do controle interno da fornecedora, que poderia ter realizado a suspensão das operações para que estas fossem confirmadas ou rechaçadas pela correntista, por algum meio confiável - (...) "Duty to mitigate the loss" - Culpa concorrente - Prejuízo distribuído em 50% para cada parte - Jurisprudência - Contrato de empréstimo declarado nulo de pleno direito. DANOS MORAIS - Não ocorrência - Situação verificada no caso concreto insuficiente para causar abalo extrapatrimonial indenizável - Suficiente a reparação na esfera material. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (Apelação Cível 1003035-66.2022.8.26.0361; Relator: Sergio Gomes; 18ª Câmara de Direito Privado; Julgamento: 12/04/2023 – destaques não constam do original)

Por outro lado, embora não se ignore que a parte autora foi vítima de um enredo por parte dos fraudadores, é certo que o acesso destes à conta apenas foi possível graças à atuação do próprio consumidor, que adotou conduta pouco cuidadosa a despeito dos alertas diuturnamente veiculados pelas instituições bancárias acerca do cuidado que seus clientes devem adotar no sentido de evitarem ser vítimas de fraudes dessa natureza.

Daí porque configurada, no caso concreto, a hipótese de **culpa concorrente** entre as partes.

Nesse sentido, a hodierna jurisprudência:

*Ação declaratória de inexigibilidade de débito. Despesas realizadas por meio de cartão de crédito. Fraude. Sentença de procedência. Apelo do réu. Banco. Responsabilidade objetiva. Inteligência do artigo 14, do CDC. **Aplicação da súmula 479 do STJ. Banco que não observou o perfil de consumo da correntista. Falha na prestação do serviço configurada. Culpa concorrente. Atuação negligente da autora.** Autora que concorreu para a efetivação do golpe. Restituição parcial devida. Sentença parcialmente reformada para condenar o réu a arcar com 80% do prejuízo experimentado pela autora. Sentença parcialmente reformada. Recurso parcialmente provido. (Apelação Cível 1017543-09.2022.8.26.0008; Relator: Virgílio de Oliveira Junior; 23ª Câmara de Direito Privado; Julgamento: 01/08/2023 – destaques não constam do original)*

*Ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c indenização por danos morais – **Alegação de compra com cartão de crédito não reconhecida pela autora, após atender ligação e seguir orientações acreditando tratar-se de preposto do Banco réu, para cancelar compra fraudulenta** – (...) **Compra fora do perfil de consumo da***

requerente, de modo que deveria ter sido detectada pelo sistema de segurança do Banco (...) – Fortuito interno – Culpa concorrente da instituição financeira e da autora evidenciada – Reconhecimento de inexigibilidade da metade do débito impugnado, permanecendo a autora responsável pela quitação da outra metade – Inteligência do art. 945 do Código Civil – Danos morais não configurados – Ação julgada parcialmente procedente – Recurso provido em parte.

(Apelação Cível 1002145-49.2022.8.26.0484; Relator (a): Francisco Giaquinto; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Julgamento: 02/08/2023 – destaques não constam do original)

Declaratória c.c. indenização – "Golpe do motoboy" Lançamentos não reconhecidos pelo titular dos cartão bancário – Operações que fogem do perfil diário de consumo da correntista – Falha na prestação do serviço de segurança da instituição financeira, que não acionou o bloqueio preventivo das transações – Responsabilidade objetiva – Aplicação do Enunciado 13 da Seção de Direito Privado deste E. Tribunal – Observância, contudo, da culpa concorrente da autora – Plásticos entregues a terceiro após contato telefônico com fraudador se passando por funcionário do Banco – Imprudência da correntista, não obstante as notórias advertências veiculadas diariamente nas mídias sociais – Pedidos declaratório e indenização por dano material e dano moral reduzidos a metade do valor em razão da concorrência de culpas – Recurso parcialmente provido. (Apelação Cível 1023586-77.2022.8.26.0002; Relator: Souza Lopes; 17ª Câmara de Direito Privado; Julgamento: 05/04/2023 – destaques não constam do original)

Por fim, o precedente desta C. Câmara:

BANCÁRIO – Ação declaratória de inexigibilidade de débito c/c restituição de valores – Sentença de procedência – (...) Furto de celular, cartão de débito e cartão de crédito em via pública – Operações na conta corrente e no cartão de crédito não reconhecidas – Desídia do autor na guarda do cartão magnético e senha

pessoal – Hipótese em que houve comunicação do furto no dia seguinte - Excludente do art. 14, § 3º, II, do CDC - Operações impugnadas, contudo, que extrapolam parcialmente o perfil do correntista – Sistemas de segurança que deveriam ser acionados automaticamente – Parcela de prestação de serviço bancário defeituoso ou fortuito interno, caracterizados – Responsabilidade objetiva da instituição financeira ante o risco da atividade (Súmula 479/STJ) - Culpa concorrente reconhecida – Indenização material (principal e encargos) proporcionalizada – Ação parcialmente procedente – Decaimento recíproco – Ajuste dos ônus – Sentença modificada em parte - Recurso parcialmente provido. (Apelação Cível 1109503-95.2021.8.26.0100; Relator: José Wagner de Oliveira Melatto Peixoto; 37ª Câmara de Direito Privado; Julgamento: 25/02/2022 – destaques não constam do original)

Dessa forma, a solução é o reconhecimento da inexigibilidade de metade do débito impugnado, com a responsabilização das partes em 50%, cada qual, dos danos materiais ocorridos.

Assim, o consumidor será responsável, pois, pela metade do prejuízo decorrente da operação realizada.

Haverá correção monetária pela tabela prática do TJSP, com juros de mora de 1% a contar da citação, para fins de ressarcimento do valor devido à autora.

No que tange ao dano moral, este se revela na repercussão de índole não patrimonial da conduta ofensiva. Em outras palavras, traduz em consequências que afetem contexto social, familiar, econômico, comunitário da vítima.

A responsabilidade civil tem seu fundamento no fato de que ninguém pode lesar interesse ou direito de outrem sem ser responsabilizado.

O dever de indenizar decorre do preceito insculpido no art. 5º, X, da Constituição Federal, o qual prevê serem invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, assegurado o direito de indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação.

De fato, nem toda situação de sofrimento, tristeza, transtorno ou aborrecimento ensejará a reparação, mas apenas aquelas situações graves o suficiente para afetar a dignidade humana em seus diversos substratos materiais.

O dano moral é o que atinge a honorabilidade, o crédito, o bom nome profissional e o conceito social da pessoa, resultando em dor profunda e grande tristeza. Somente considera-se dano moral indenizável, portanto, a dor subjetiva, interior, que, fugindo à normalidade do cotidiano do homem médio, venha a lhe causar ruptura em seu equilíbrio emocional, interferindo intensamente em seu bem-estar.

No caso em comento, não se vislumbra a ocorrência de lesão aos direitos da personalidade, especialmente por ter havido concorrência de culpa da parte autora.

Nesse sentido:

Ação declaratória de inexistência de negócio jurídico com pedido de reparação por danos material e moral. Fraude. Sentença de improcedência. Apelo do autor. Fraudador que agiu enquanto correntista estava em terminal de autoatendimento no interior de agência do réu. Dois empréstimos e uma transferência de alto valor realizados no mesmo dia. Operações que fogem do perfil do autor. Instituição financeira. Responsabilidade objetiva. Inteligência do artigo 14, do CDC. Aplicação da súmula 479 do STJ. Ausência de observância, pelo banco, do perfil de consumo do correntista. Falha na prestação do serviço configurada. Culpa concorrente. Atuação negligente do autor. Realização de procedimentos orientados por terceiro desconhecido que por telefone disse representar a instituição financeira ré. Autor que concorreu para a efetivação do golpe. Nulidade dos contratos de empréstimo e da transferência de valor. Restituição devida. Dano moral não verificado. Sentença reformada em parte. Recurso parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1005524-03.2020.8.26.0408; Rel. Des. Virgílio de Oliveira Junior; 23ª Câmara de Direito Privado; j. 18/04/2022).

De rigor, portanto, a reforma em parte da r. sentença.

A sucumbência é recíproca, devendo cada parte arcar com 50% das custas e despesas processuais; a verba honorária é fixada em 10% sobre o que cada parte se viu condenada, observada a gratuidade concedida à autora.

Observe-se, por fim, que para acesso às instâncias extraordinárias é desnecessária a expressa menção a todos os preceitos legais deduzidos pelas partes, sendo pacífico o entendimento do Superior Tribunal de Justiça no sentido de que “tratando-se de prequestionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais bastando que a questão posta tenha sido decidida” (ED em RMS nº 18205-SP, rel. Min. Felix Fischer, j. 18/04/2006).



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Ante o exposto, pelo meu voto, **DOU PARCIAL**
PROVIMENTO ao recurso.

AFONSO CELSO DA SILVA

Relator

(assinado digitalmente)