



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000425239

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1023281-18.2024.8.26.0554, da Comarca de Santo André, em que é apelante BANCO DO BRASIL S/A, é apelado EDUARDO DE ALMEIDA NAVARRO.

ACORDAM, em 37ª 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(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 1023281-18.2024.8.26.0554

Apelante: Banco do Brasil S/A

Apelado: Eduardo de Almeida Navarro

Comarca: Santo André

VOTO: 30.810

ACÓRDÃO

Apelação – Ação de inexigibilidade de débito c/c indenização por danos morais – Sentença de parcial procedência – Recurso do réu.

Preliminar de ilegitimidade passiva – Rejeição – Teoria da asserção.

Clonagem do cartão após recebimento de ligação de um suposto atendente da ré – Situação dos autos em que se evidencia falha preponderante na prestação dos serviços da instituição financeira, tendo em vista que as transações fraudulentas foram realizadas em valores elevados (R\$ 19.999,00, R\$ 50.000,00 e R\$ 20.000,00), em poucos minutos e contestadas rapidamente pelo consumidor, de modo que, pelo que se pode extrair das faturas juntadas, desbordam, notoriamente, do perfil do consumidor – Dever da instituição bancária de garantir a segurança e confiabilidade das transações, nos termos da Resolução CMN nº 4.968/2021 – Caracterizada prestação de serviço defeituoso.

Recurso improvido.

Vistos.

Trata-se de apelação do réu contra a r. sentença, cujo relatório se adota em complemento, que julgou parcialmente procedente a ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenização por danos morais em que a parte autora alega que seu cartão de crédito foi clonado após ter recebido ligação.

Constou do dispositivo:

Isto posto, confirmo os efeitos da tutela anteriormente concedida e julgo PARCIALMENTE PROCEDENTE o pedido formulado na inicial, o que faço para declarar a inexigibilidade dos lançamentos de R\$ 19.999,00 JAP UBER e R\$ 20.000,00 LOLLA DELIVERY, bem como de eventuais juros e encargos decorrentes do inadimplemento. Condeno, ainda, o réu no pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), acrescido de correção monetária pelos índices da tabela prática do E. TJSP a partir da prolação desta sentença e de juros de mora de 1% ao mês a contar da citação. Em razão da sucumbência, condeno o réu no reembolso das custas e despesas processuais e no pagamento de honorários advocatícios que arbitro em 10% sobre o valor atualizado da condenação, acrescido do montante cuja inexigibilidade restou reconhecida.

Recorre o réu pugnando, preliminarmente, pelo reconhecimento da sua ilegitimidade passiva, pois a suposta fraude foi praticada por terceiro.

No mérito, aduz que houve culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, notadamente porque as operações impugnadas foram realizadas com o uso de senha pessoal; entende que a responsabilidade não pode ser

atribuída à instituição financeira, eis que a parte autora foi quem deu causa à suposta fraude ocorrida, agindo com descuido.

Foram apresentadas contrarrazões, argumentando-se que a r. sentença merece ser mantida.

É o relatório.

Inicialmente, rejeita-se a preliminar de ilegitimidade passiva arguida pelo réu, na medida em que, segundo a teoria da asserção, a legitimidade deve ser apurada de acordo com os fatos descritos na petição inicial, tendo a parte autora afirmado que a transação realizada com seu cartão de crédito se deu no contexto de fraude em que houve falha na prestação de serviços do banco.

O caso dos autos deve ser tratado como relação de consumo, aplicando-se, portanto, as disposições do Código de Defesa do Consumidor, notadamente os arts, 2º, 3º e 17.

O legislador consumerista, quanto trata da responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços, elenca no §3º do art. 14 do CDC, situações excepcionais, nas quais não haverá responsabilização. São elas:

Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

(...)

§ 3º O fornecedor de serviços só não será



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

responsabilizado quando provar:

*I - que, tendo prestado o serviço, o defeito
inexiste;*

*II - a culpa exclusiva do consumidor ou de
terceiro.*

Como bem decidido em primeiro grau, tenho que a responsabilidade pelo ocorrido, *in casu*, deve ser toda carreada ao banco, pois acaso as transações fraudulentas, que destoam totalmente do perfil do consumidor, tivessem sido abortadas, como seria de se esperar das camadas protetivas da conta e do cartão de crédito, não haveria prejuízo algum.

Nesse sentido, a parte autora demonstrou que, em maio de 2024, sua fatura foi de R\$ 290,39 (fls. 42); em junho, de R\$ 1.605,93 (fls. 46); em julho, de R\$ 2.047,37 (fls. 50) e, por fim, em agosto, de R\$ 684,55 (fls. 54).

Entretanto, após ter recebido ligação de um suposto atendente da ré, verificou que foram realizadas três operações, no intervalo de 14 minutos, nos valores de R\$ 19.999,00, R\$ 50.000,00 e R\$ 20.000,00, tendo a parte autora comunicado o fato à apelante na mesma noite e registrado Boletim de Ocorrência (fls. 33/35).

Ademais, estranhamente, o apelante apenas reconheceu a fraude na segunda transação, no valor de R\$ 50.000,00, não havendo qualquer motivo justificável para que a transação subsequente, no valor de R\$ 20.000,00, fosse considerada válida.

Aliás, tendo em vista que as compras foram efetuadas na modalidade crédito, não é crível que não tenha havido tempo hábil para a confirmação destas junto ao consumidor.

Como decidido em primeiro grau:

O histórico da fatura de cartão de crédito juntado pelo autor evidencia que foram realizados lançamentos de R\$ 19.999,00 JAP UBER; R\$ 50.000,00 ONLY IMPORTS e R\$ 20.000,00 LOLLA DELIVERY em 05/08/2024 (fls. 37/41). Neste sentido, nota-se que as transações aqui impugnadas não eram corriqueiramente realizadas pela parte autora.

Após contestação dos valores, o réu realizou estorno do lançamento de R\$ 50.000,00, o que indica que o próprio banco reconheceu a ilegalidade dos lançamentos. (fls. 260).

Assim, deveria a instituição bancária ter, no mínimo, verificado de forma preventiva e suscitado de falha ou má utilização, evitando possível fraude ao suspender tais operações até realizar checagem adequada junto ao titular do cartão.

Nesse sentido, ao que tudo indica, houve falha nos sistemas de segurança do banco, a permitir que a transação fosse efetivada sem a regular manifestação de vontade do titular, não sendo demais ressaltar que, enquanto instituição que exerce profissionalmente atividade voltada ao fornecimento de serviços relacionados ao sistema bancário, deve se cercar dos cuidados necessários para reforçar a confiabilidade de sua atuação, em atendimento às normas de segurança, controle interno e prevenção de crimes financeiros aplicáveis ao negócio.

Vale destacar que, conforme o artigo 5º da Resolução CMN 4968/2021, os sistemas de controle interno das instituições financeiras e de pagamento devem prever aspectos relacionados à *identificação e à*

avaliação de riscos (inciso II), incluindo a análise do potencial de ocorrência de fraudes nas atividades desenvolvidas em todos os níveis de negócios (alínea “d”), além de controles para prevenção, detecção, investigação e correção de fraudes (inciso III, alínea “k”).

A autorização pelo Banco de transações no montante acima narrado fogem diametralmente do perfil da cliente, como acima asseverado, de modo que o réu deveria ter, no mínimo, verificado de forma preventiva e suscitado acerca da fraude, não permitindo as operações sem antes realizar sua checagem com a titular da conta.

O perfil da utilização do cartão estava **notoriamente desviado**.

O reconhecimento do defeito do serviço bancário nessas circunstâncias de desvio do perfil do consumidor (valor da transação, frequência, local, finalidade, etc.) como indicativo e demonstração da fraude foi reconhecido em julgado do Superior Tribunal de Justiça, Terceira Turma, relatora a Ministra NANCY ANDRIGHI, julgado em 12/09/2023 , destacando-se as partes pertinentes da ementa:

CONSUMIDOR. PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITOS. DEVER DE SEGURANÇA. FRAUDE PERPETRADA POR TERCEIRO. CONTRATAÇÃO DE MÚTUO. MOVIMENTAÇÕES ATÍPICAS E ALHEIAS AO PADRÃO DE CONSUMO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO

FINANCEIRA. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO.

1. Ação declaratória de inexistência de débitos, ajuizada em 14/8/2020, da qual foi extraído o presente recurso especial, interposto em 21/6/2022 e concluso ao gabinete em 17/2/2023.

2. O propósito recursal consiste em decidir (I) se a instituição financeira responde objetivamente por falha na prestação de serviços bancários, consistente na contratação de empréstimo realizada por estelionatário; e (II) se possui o dever de identificar e impedir movimentações financeiras que destoam do perfil do consumidor.

3. O dever de segurança é noção que abrange tanto a integridade psicofísica do consumidor, quanto sua integridade patrimonial, sendo dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas pelos consumidores, desenvolvendo mecanismos capazes de dificultar fraudes perpetradas por terceiros, independentemente de qualquer ato dos consumidores.

4. A instituição financeira, ao possibilitar a contratação de serviços de maneira facilitada, por intermédio de redes sociais e aplicativos, tem o dever de desenvolver mecanismos de segurança que identifiquem e obstem movimentações que destoam do perfil do consumidor, notadamente em relação a valores, frequência e objeto.

5. Como consequência, a ausência de procedimentos de verificação e aprovação para transações atípicas e que aparentam ilegalidade corresponde a defeito na prestação de serviço, capaz de gerar a responsabilidade objetiva por parte da instituição financeira.

6. Entendimento em conformidade com Tema Repetitivo 466/STJ e Súmula 479/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”.

7. Idêntica lógica se aplica à hipótese em que o falsário, passando-se por funcionário da instituição financeira e após ter instruído o consumidor a aumentar o limite de suas transações, contrata mútuo com o banco e, na mesma data, vale-se do alto montante contratado e dos demais valores em conta corrente para quitar obrigações relacionadas, majoritariamente, a débitos fiscais de ente federativo diverso daquele em que domiciliado o consumidor.

8. Na hipótese, inclusive, verifica-se que o consumidor é pessoa idosa (75 anos – imigrante digital), razão pela qual a imputação de responsabilidade há de ser feita sob as luzes do Estatuto do Idoso e da Convenção Interamericana sobre a Proteção dos Direitos Humanos dos Idosos, considerando a sua peculiar situação de consumidor hipervulnerável.

9. Recurso especial conhecido e provido para declarar a inexigibilidade das transações bancárias não reconhecidas pelos consumidores e condenar o recorrido a restituir o montante previamente existente em conta bancária, devidamente atualizado.

Ademais, deve ser observada a Súmula 479 do C. STJ, que preconiza: *As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.*

Assim, é o caso de manutenção do *decisum a quo*.

Em razão da sucumbência recursal, majoro os honorários para 15% da base de cálculo estabelecida em primeiro grau.

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, **NEGO**
PROVIMENTO ao recurso.

AFONSO CELSO DA SILVA

Relator

(assinado digitalmente)