



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000425244

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001854-02.2024.8.26.0477, da Comarca de Praia Grande, em que é apelante IZABEL DE FATIMA LIMA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO DO BRASIL 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 1001854-02.2024.8.26.0477

Apelante: IZABEL DE FATIMA LIMA

Apelado: Banco do Brasil S/A

Comarca: Praia Grande

VOTO: 29.027.

ACÓRDÃO

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

Fraude mediante liberação de dispositivo móvel através de falsa central de atendimento - Realização de transações em cartão de crédito, 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 o acesso dos terceiros à conta da autora foi por ela próprio facilitado, convencida pelo enredo criado pelos fraudadores, que a instruíram a realizar a liberação de aplicativo móvel em terminal de auto atendimento – Conduta descuidada da 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.

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. 310/312, 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 o exposto, com fulcro no art. 487, I, do Código de Processo Civil, JULGO IMPROCEDENTE a presente ação, revogando a tutela concedida, nos termos da fundamentação.

Diante da sucumbência, a autora arcará com os honorários advocatícios da parte adversa, que fixo em 10% sobre o valor da causa, nos termos do artigo 85 do CPC, bem como com o pagamento das custas e despesas processuais, observando-se a gratuidade concedida, se o caso.

Alega a 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 quando incompatíveis com o histórico de movimentações bancárias, tendo havido negligência do preposto do banco que nada fez ao constatar a fraude. 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. 72).

Foram apresentadas contrarrazões (fls. 329/353).

É o relatório.

Trata-se de ação de indenização por danos materiais e morais, alegando a parte autora, em síntese, ter recebido mensagem via aplicativo de perfil com identificação visual do requerido, informando ser da central de segurança do banco e que teria sido identificada falha de segurança em sua conta com transferência de R\$ 10.000,00.

Ato contínuo, ao entrar na agência bancária recebeu ligação vinda de numeral idêntico à central do requerido, na qual suposto preposto do banco informou que houve o bloqueio da conta e a orientou a realizar o desbloqueio em terminal de autoatendimento e seguiu as instruções fornecidas.

Na mesma oportunidade um funcionário da agência notando o seu nervosismo a instruiu a desligar o telefone e alertou tratar-se de golpe, sem tomar qualquer medida naquele momento, se limitando a dizer que deveria ligar para a central de atendimento ao cliente.

Após, constatou que foram realizadas transações indevidas em seu cartão de crédito, com o pagamento de dois títulos, um no valor de R\$ 11.000,00 e outro de R\$ 3.000,00, lhe causando enormes prejuízos.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Requeru, assim, a indenização pelos danos materiais sofrido, no importe das transferências realizadas, além da indenização por danos morais.

Registrou a ocorrência perante a autoridade policial (Boletim de Ocorrência - fls. 24/25).

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 fatura de fls. 48/49, foram realizados dois pagamentos de títulos de outra instituição financeira, em 08/12/2023, no valor total de R\$ 14.000,00 por meio de cartão de crédito, conforme relato da exordial.

Foi deferida a tutela antecipada para suspender a exigibilidade do débito impugnado (fls. 72), mantida por esta C. Câmara (fls. 280/290).

Em sua peça de defesa, o banco sustentou que as transações foram feitas pela cliente, mediante uso de dados pessoais em terminal de autoatendimento, observadas todas as diretrizes de segurança.

Entretanto, as transações impugnadas (fls. 48/49), em face do histórico de uso do cartão de crédito da autora, revelam-se atípicas para o perfil da cliente, na medida em que as faturas dos meses anteriores às transações impugnadas evidenciam pagamentos de baixa monta, cujo total das faturas dificilmente superavam os R\$ 1.000,00 (fls. 28/47), a revelar fortes indícios de fraude, sem, no entanto, a adoção de qualquer medida preventiva pela instituição financeira no sentido de bloquear as operações suspeitas.

Acrescente-se a alegação da autora de que o funcionário do banco réu teve ciência de que ela estava sendo enganada, ainda dentro da agência, e nenhuma providência tomou para bloquear a conta e impedir o golpe, orientando-a apenas a ir para casa e ligar em um canal de comunicação, o que não foi impugnado especificamente pelo requerido.

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 banco 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 sucessivas transações, 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 da requerida 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 do banco, a partir da identificação das transações repentinas de altos valores, em total dissonância com a movimentação padrão da consumidora, conforme de observa das faturas de cartão em período anterior à fraude (fls. 28/47).

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 pela instituição bancária.

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 da própria consumidora, 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 reconhecido na r. sentença, com a responsabilização das partes em 50%, cada qual, dos danos materiais ocorridos.

Assim, a consumidora será responsável, pois, pela quitação de metade do débito apontado relativo às operações realizadas.

Haverá correção monetária pela tabela prática do TJSP, se o caso, desde cada desembolso que ocorreu ou deveria ocorrer, com juros de mora de 1% a contar da citação, também se isto se aplicar ao ressarcimento.

Incabível a restituição de forma dobrada dos valores descontados, eis que ausente conduta contrária a boa-fé objetiva por parte da instituição bancária.

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 15% sobre o a 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).

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

AFONSO CELSO DA SILVA

Relator

(assinado digitalmente)