



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000425124

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1012196-64.2023.8.26.0006, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelado IGREJA APOSTÓLICA VIDA VIVA EM CRISTO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2) 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 CARLOS EDUARDO PACHI (Presidente sem voto), INAH DE LEMOS E SILVA MACHADO E MARCOS DE LIMA PORTA.

São Paulo, 30 de abril de 2025.

RICARDO PEREIRA JÚNIOR

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Voto nº 3.903

Apelação nº 1012196-64.2023.8.26.0006

Apelante: Banco Bradesco S/A

Apelado: Igreja Apostólica Vida Viva Em Cristo

Comarca: São Paulo

Juiz(a): José Luiz de Jesus Vieira

Fraude. Danos materiais e morais. Autora que foi vítima de fraude. Sentença de parcial procedência, determinando a indenização à parte autora pelo dano material sofrido. Irresignação da parte ré. Operação realizada que destoa totalmente do perfil da requerente. Ré que não comprovou a regularidade da transação. Parte que ré que efetuou o bloqueio da conta antes mesmo da notificação da parte autora. Teoria do risco da atividade. Responsabilidade objetiva da instituição financeira por falha na segurança. Sentença mantida. Recurso da parte ré desprovido.

VISTOS.

Trata-se de recurso de apelação interposto da r. sentença de fls. 231/235 que, nos autos da ação de restituição de valores e danos morais, assim decidiu a pretensão inicial: *“Diante do exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE a “ação de restituição de valores cumulada com indenização por danos morais com pedido de tutela antecipada” ajuizada por IGREJA APOSTÓLICA VIDA VIVA EM CRISTO em face do BANCO BRADESCO S/A, com fulcro no artigo 487, inciso I, a fim de CONDENAR o banco a estornar a movimentação financeira no valor de R\$9.000,00 (fl.27 e 37) e como não é possível verificar a existência de crédito, antes da regularização do estorno, e eventual crédito em favor da parte autora deverá ser corrigido monetariamente pela Tabela do Tribunal de Justiça desde o ajuizamento da ação (Lei nº 6.899/81, artigo 1º, § 2º),*

e acrescida de juros legais de 1% ao mês a partir da citação, nos termos do artigo 406 do Código Civil de 2002, que remete ao artigo 161, § 1º, do Código Tributário Nacional. No mais, verifico que só o Banco requerido deverá suportar o ônus da sucumbência, pois o autor teve razão jurídica para o ajuizamento da ação, que foi o pleito principal acolhido, pelo que não se revela razoável que o não acolhimento integral de pleito acessório possa de alguma forma implicar ônus além do não acolhimento, o que deve ser considerado como sucumbência mínima, nos termos do artigo 86, parágrafo único, do CPC/2015, razão pela qual condeno a empresa ré ao pagamento das respectivas custas, despesas processuais e honorários de sucumbência no importe de R\$1.500,00, nos termos do artigo 85, §§ 2º e 8º, do Código de Processo Civil/2015”.

Inconformado, recorre o banco réu (fls. 240/250). Sustenta que (i) não houve qualquer falha na prestação dos serviços realizados pela parte ré. Aduz que sem a colaboração da parte autora nenhuma transação seria realizada e que todas as operações foram realizadas via aplicativo em telefone devidamente habilitado e utilização de *token*. (ii) Ainda, afirma que a parte autora apenas questionou a transferência no valor de R\$9.000,00, mas no mesmo dia foram feitas outras transferências que não foram objeto de impugnação pela parte autora.

Contrarrazões da parte autora a fls. 260/267.

Preparo devidamente recolhido pela parte ré (fls. 269).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

Autos encaminhados para este Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau em 13 de março de 2025.

É o relatório.

Extraí-se dos autos que a parte autora, em 12 de junho de 2023, ao tentar acessar a conta corrente, verificou que a conta estava bloqueada. Ao entrar em contato com a parte ré, foi informada que havia sido bloqueada e deveria realizar o procedimento para desbloqueio com cadastro de novo *token*. Assim, após realizar o necessário para ter acesso à conta corrente, a parte autora

verificou, em 13 de junho de 2023, que haviam sido transferidos R\$9.000,00 de sua conta para conta de terceira pessoa desconhecida, em 9 de junho (fls. 26/27). Informou a parte ré sobre a transação desconhecida e fez o pedido de reembolso de valores, porém não obteve êxito administrativamente (fls. 57/62). A parte autora lavrou boletim de ocorrência e ingressou com a presente para ser ressarcida dos danos materiais sofridos.

A parte ré informa que não houve qualquer falha interna e que as transações todas foram feitas através de celular habilitado junto ao banco, cujas confirmações dependem da aposição de senha pessoal e *token*. Ademais, afirma que no mesmo dia foram realizadas outras transações que a parte autora não contestou.

Dos documentos e argumentações das partes é possível verificar que a parte autora tentou solução administrativa de várias formas com a parte ré (fls. 57/62 e 199/200). Ainda lavrou boletim de ocorrência (fls. 196/197) que gerou a instauração de Inquérito Policial (fls. 204/226). Conforme termo de declarações de fls. 209 a parte autora narra com clareza que verificou a câmera de segurança do local em que fica o aparelho de telefone e computador com acesso à conta corrente e não verificou a entrada de qualquer pessoa no local, na data e horário da transferência questionada. Ainda, interrogado o titular da conta que recebeu os valores (fls. 210), afirmou que viu uma postagem no *Facebook* que oferecia comissão de 10% para quem emprestasse a conta corrente. Narrou que recebeu R\$900,00 por emprestar a conta para os fraudadores e preferiu não falar os nomes ou descrever as pessoas com quem falou porque temia por sua vida. Por fim, informou que a quantia de R\$9.000,00 foi posteriormente transferida para outra conta do depoente e em seguida para conta de terceira pessoa.

A parte ré não se manifestou sobre a cópia do Inquérito Policial (fls. 230).

A relação jurídica havida entre as partes é típica de consumo e, portanto, inteiramente regida pelas disposições do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90), plenamente aplicável à espécie, devendo ser dirimida

à luz do referido diploma legal, nos termos, ainda, do que estabelece a Súmula nº 297 do Colendo Superior Tribunal de Justiça, assim vazada: “*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*”.

Na hipótese dos autos, da narrativa exposta na exordial e acompanhada dos documentos juntados aos autos, vê-se que a parte autora tomou todas as cautelas para resolver a questão administrativamente. Inclusive, inicialmente foi a parte ré quem identificou a fraude e realizou o bloqueio na conta corrente da parte autora, muito provavelmente porque a transferência realizada é completamente destoante do perfil da parte autora (fls. 28/56 e 102/141), o que indica falha na segurança. Ademais, do depoimento da terceira pessoa que emprestou a conta corrente para recebimento dos valores, é possível concluir que a transação fraudulenta foi feita de forma remota.

Como pontuado na r. sentença: “*Em que pese a dinâmica dos fatos relatados pelo autor, há plausibilidade no direito, sobretudo porque os débitos contestados fogem ao seu perfil do autor (fls.28/56). A costumeira alegação de que apenas o cliente tem conhecimento de sua senha pessoal, e de que os terminais possuem leitor de chip, assim como de que terceiras pessoas eventualmente tinham acesso ao cartão, não são suficientes para comprovar, com a devida segurança jurídica, a regularidade das operações, de tal maneira que, ausente elementos probatórios em contrário, é bem provável a ocorrência de fraude, dado as regras de experiência em casos análogos, em assonância com o grau de certeza ensinado por Aristóteles (Possibilidade, Verossimilhança, Probabilidade e Certeza Apodíctica). Assim, não se pode exigir do autor prova de fato negativo (não ter feito as movimentações financeiras), o qual somente é possível por meio de outro fato positivo incompatível com aquele, pelo que cabia ao banco requerido comprovar algum fato modificativo, impeditivo ou extintivo do direito do autor, a teor do preceituado no art. 373, inciso II, do Código de Processo Civil/2015, ônus do qual o réu não se desincumbiu, [...] Assim, a conclusão inevitável é o banco que falhou quanto aos serviços prestados e permitiu a ação fraudulenta de terceiro, possibilitando o saque indevido na conta corrente da parte autora no valor de R\$ 9.000,00 (fl.27;37) que deverão ser restituídos ao autor*” (fls. 233/234).

No caso concreto, houve falha na prestação do serviço no que atine às medidas de segurança a serem adotadas pelo banco a fim de se evitar que fraudes e delitos praticados por terceiros, nos termos da Súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça, que dispõe “*As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias*”. Na espécie, o acesso de terceiro ao aplicativo do banco mediante a aposição de senha e utilização de *token* demonstra a falha na segurança do sistema disponibilizado ao cliente.

Tampouco cabe excluir a responsabilidade por caso fortuito, ou seja, evento inevitável que implica necessariamente o dano. Isso porque a doutrina e a jurisprudência entendem que apenas o fortuito externo, não relacionado à atividade do fornecedor, afasta a responsabilidade. No caso sob análise, a perpetração do golpe representa risco inerente à atividade bancária e, portanto, constitui fortuito interno, que não afasta a responsabilidade.

Ressalte-se, ainda, que pela teoria do risco, a instituição financeira, que auferir lucros em razão da atividade deve arcar com o ônus dela decorrente e que não produziu nenhuma prova a elidir a afirmação da autora. Sequer demonstrou qualquer transferência realizada pela parte autora de valor semelhante.

Assim, competia à parte ré demonstrar a suposta regularidade na transação bancária efetuada com o celular da parte autora, mediante geolocalização das transferências, ou mesmo demonstrar que as transações realizadas estão dentro do perfil da autora, por exemplo. Some-se a isso o fato de que a ré, antes mesmo de ser comunicada pela autora, bloqueou a conta corrente, provavelmente por suspeita de fraude.

Neste sentido, já se decidiu:

DIREITO DO CONSUMIDOR - Responsabilidade objetiva

da instituição financeira - Verossimilhança e hipossuficiência técnica - Inversão do ônus da prova - Inteligência do art. 6º, inciso VIII do Código de Defesa do Consumidor - Fraudes ou delitos praticados por terceiros - Fortuito interno que advém da própria atividade desenvolvida pelo requerido - Restituição das parcelas indevidamente descontadas na conta da autora referentes aos empréstimos. RESPONSABILIDADE CIVIL - DANO MORAL - Responsabilidade objetiva da instituição financeira - Precedente do STJ uniformizado em sede de recurso repetitivo - Inteligência da Súmula nº 479 do STJ - Caracterização - Quantum indenizatório que deve levar em conta o grau e tipo da ofensa perpetrada, bem como a extensão dos danos causados - Valor fixado em R\$5.000,00 (cinco mil reais) que bem se ajusta à hipótese - Afastadas as pretensões das partes quanto a modificação. SENTENÇA DE TOTAL PROCEDÊNCIA MANTIDA - RECURSOS NÃO PROVIDOS." (Apelação Cível nº 1010066-14.2017.8.26.0006, Relator LAVÍNIO DONIZETTI PASCHOALÃO, julgado em 14/09/2020).

CARTÃO DE CRÉDITO Em caso de extravio, furto ou roubo de cartão de crédito, reconhece-se que a administradora responde pelas despesas realizadas pelo uso indevido do cartão, não obstante o fato de a comunicação de sua perda, furto ou roubo ter sido posterior às operações não reconhecidas pelo consumidor e independentemente de adesão do consumidor a seguro contra furto, roubo ou extravio. INDÉBITO Como a autora usuária do cartão de crédito não pode ser responsabilizada por dívida posterior ao furto e restou demonstrado que a cobrança e o débito no cartão de crédito da autora de dívida contraída por terceiros decorreu de ato ilícito do banco, consistente no descumprimento do dever de resguardar a segurança do cartão do autor contra ação de fraudadores, não configurada nenhuma excludente de responsabilidade, o que caracteriza falha de serviço, é de se manter a r. sentença, quando à deliberação de “confirmar a tutela e declarar a inexigibilidade do valor de R\$11.018,63, relativo às despesas decorrentes de indevida utilização de seu

*cartão de crédito por terceira pessoa em seu nome”.
REPETIÇÃO DE INDÉBITO - Descabida a condenação do banco réu na devolução do valor cobrado indevidamente em razão de operações realizadas com cartão de crédito furtado da autora, em dobro, nem mesmo de forma simples, ante a ausência de pagamento indevido e de cobrança judicial.
SUCUMBÊNCIA - Reconhece-se a sucumbência recíproca, visto que vencidas as partes em parcelas de igual relevância. Recursos desprovidos.
(TJSP; Apelação Cível 0005975-81.2009.8.26.0650; Relator (a): Rebello Pinho; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro de Valinhos - 2ª. Vara Judicial; Data do Julgamento: 02/04/2012; Data de Registro: 03/04/2012).*

*APELAÇÃO - BANCÁRIO - DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITOS - CARTÃO FURTADO - EMPRÉSTIMO, COMPRAS E SAQUES CONTESTADOS - SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. Argumentos da casa bancária que não convencem - Fraude bancária - Banco que não comprova a regularidade das contestadas transações - Autora, aposentada idosa (nascida em 1937), que teve o cartão furtado, lavrou Boletim de Ocorrência Policial e, ainda, solicitou o cancelamento do cartão na mesma data - Culpa exclusiva da vítima não caracterizada - Banco que recebeu pedido de cancelamento do cartão em 14/03/2017 e empréstimo realizado em 16/03/2017 - Casa bancária, ademais, que não trouxe aos autos qualquer prova de que foi a autora quem realizou as movimentações (gravação do terminal de autoatendimento etc.), como bem consignado na sentença - Fortuito interno - Responsabilidade da casa bancária não afastada, ainda que o golpe tenha sido perpetrado por terceiros - Súmula do STJ, verbete 479. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO DESPROVIDO.
(TJSP; Apelação Cível 1011923-50.2017.8.26.0506; Relator (a): Sergio Gomes; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ribeirão Preto - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 08/10/2019; Data de*

Registro: 15/10/2019).

Ante a teoria do risco pela atividade desempenhada, compete à parte ré manter sistema atualizado de detecção de fraudes, acionado automaticamente em caso de compra ou movimentação suspeita, visando impedir que as operações fraudulentas sejam consumadas. Sob este enfoque, embora a ação tenha decorrido de ato de terceiro, há prestação de serviço defeituoso, que se enquadra como hipótese de fortuito interno, a incidir a Súmula 479 do STJ.

Nestes termos, citam-se julgados semelhantes:

AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS JULGADA PARCIALMENTE PROCEDENTE EMPRÉSTIMOS INDEVIDOS NA CONTA CORRENTE DO APELADO relação de consumo movimentações indevidas na conta corrente do apelado apelado vítima de golpe furto do cartão e senha por supostas funcionárias do Ministério da Saúde em visita à residência do apelado que é responsável pela guarda do cartão magnético e da senha culpa concorrente que não afasta a responsabilidade integral do apelante relação de consumo cabia ao apelante instituir outros elementos de segurança para evitar a ocorrência de operações fraudulentas, como aposição da digital do cliente ou contato com o correntista operações que discrepavam do perfil do consumidor falha na segurança do serviço prestado pelo apelante declaração de inexigibilidade do débito referente aos contratos impugnados, cancelamento das cobranças pelo apelante e restituição simples do montante pago que se impunham sentença mantida. Resultado: recurso desprovido, quanto à parte conhecida." (Apelação Cível nº 1001602-69.2018.8.26.0069, Relator o Desembargador CASTRO FIGLIOLIA, julgado em 19/01/2021).

INDENIZATÓRIA - Furto de cartão do banco saque e compra indevidos - R. sentença de parcial procedência apenas para declarar a inexigibilidade da compra realizada pelo cartão de crédito - Recurso do réu.

Preliminar CERCEAMENTO DE DEFESA - Não ocorrência - Pedido de oitiva da autora/apelada - Desnecessidade - Matéria eminentemente de direito - Preliminar rejeitada. DANOS MATERIAIS - Pretensão ao afastamento da restituição pelos danos materiais - Impossibilidade - Comunicação do evento danoso à instituição financeira feito pela autora logo em seguida à ocorrência do ilícito penal fortuito interno - Responsabilidade objetiva - Risco pela atividade - Falha na prestação de serviços bancários - Não demonstrada excludente de responsabilidade - Exegese da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça - Dano material configurado - Precedentes do STJ e desta Câmara - Sentença mantida - Sucumbência majorada - Recurso não provido. (TJSP; Apelação Cível 1000059-82.2020.8.26.0191; Relator (a): Achile Alesina; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ferraz de Vasconcelos - 3ª Vara; Data do Julgamento: 18/04/2023; Data de Registro: 18/04/2023).

RESPONSABILIDADE CIVIL Indenização - Autora foi vítima de roubo e teve subtraída a sua bolsa, contendo o seu cartão bancário, sendo realizadas operações pelos meliantes, mediante o uso desse apetrecho - Responsabilidade objetiva do réu e que também decorre do risco da atividade explorada Falha na prestação do serviço bancário Inexistência das excludentes do § 3º do art. 14 do CDC: prova de que o defeito inexistiu ou culpa exclusiva da consumidora ou de terceiro Responsabilidade civil configurada Operação realizada pelo fraudador dissonante do perfil de consumo da autora - Danos materiais devidos - Devolução à autora do valor usufruído pelo fraudador mantida - Dano moral Ocorrência Dano "in re ipsa" - Indenização arbitrada em R\$ 5.000,00 Pretensão à indenização de R\$ 10.000,00 Valor excessivo Sentença reformada para deferir a indenização por dano moral Honorários recursais - Cabimento - Majoração dos honorários advocatícios em favor do patrono da autora de 10% para 20% do

valor do proveito econômico obtido, nos termos do art. 85, § 11, do CPC - Recurso do Banco réu desprovido e provido em parte o da autor. (Apelação nº 1009765-70.2021.8.26.0447, TJ SP, 20ª Câmara de Direito Privado, Relator Álvaro Torres Junior, Julgamento em 27/10/2022).

Sobre o dever de segurança das financeiras, em recente julgado, o C. Superior Tribunal de Justiça, Terceira Turma, pela relatora a Ministra NANCY ANDRIGHI, julgado em 12/09/2023: “(...) 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”.*

Portanto, a operação impugnada é totalmente dissonante das movimentações padrão do perfil de consumidor da parte autora, fugindo completamente do comportamento que é possível aferir através dos documentos juntados, contexto a corroborar a clara falha na prestação do serviço, haja vista consubstanciar movimentações atípicas.

O bloqueio de transações atípicas, dissonantes do perfil do consumidor é ônus intimamente ligado à obrigação de segurança, traduzindo conduta contrastante com a diretriz da boa-fé objetiva a recusa de sua assunção pela instituição financeira.

A propósito:

RECURSO INOMINADO - BANCO INDENIZATÓRIA - "GOLPE DO DELIVERY". Serviço de entrega de refeição por aplicativo. Cobrança de valor indevido feita pelo entregador, no ato da entrega. Relação de consumo configurada. Reconhecimento da responsabilidade objetiva e solidária de todos os réus, atuantes na cadeia de consumo. Responsabilidade do banco que decorre, inclusive, da ausência de identificação, pelos sistemas de segurança, da incompatibilidade do valor cobrado em relação à natureza da compra. Falha na prestação dos serviços configurada. Ausência de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros. Inteligência do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor. Dano material consistente na devolução do valor cobrado indevidamente. Sentença mantida por seus próprios e jurídicos fundamentos, nos termos do artigo 46 da Lei nº 9.099/95. NEGASE PROVIMENTO AO RECURSO. Arcará o recorrente com o pagamento das custas processuais e honorários advocatícios que arbitro em 15% do valor da condenação (TJSP; Recurso Inominado Cível 1003074-36.2023.8.26.0003; Relator (a): Adriana Cristina Paganini Dias Sarti; Órgão Julgador: 3ª Turma Recursal Cível - Santo Amaro; Foro Regional III - Jabaquara - 1ª Vara do Juizado Especial Cível; Data do Julgamento: 20/09/2023; Data de Registro: 27/09/2023)

Neste cenário, devida a reparação pelo dano material experimentado, sendo a condenação parte ré à restituição dos valores da transação fraudulenta realizada medida de rigor, devendo a parte autora retornar ao *status quo ante*.

Assim, a r. sentença deve ser mantida em sua integralidade.

Ante o exposto, **NEGO PROVIMENTO AO APELO DA RÉ**. Ante o desenvolvimento recursal, majoro os honorários advocatícios em favor do patrono da parte autora para R\$2.000,00.

Atentem as partes para o detalhe de que a oposição de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

embargos de declaração fora das hipóteses legais ou com efeitos infringentes dará ensejo à imposição da multa prevista pelo artigo 1.026, § 2º, do Código de Processo Civil.

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim (Súmulas nº 211 do Superior Tribunal de Justiça e nº 282 do Supremo Tribunal Federal).

RICARDO PEREIRA JUNIOR

RELATOR