



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000430980

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003590-28.2023.8.26.0659, da Comarca de Vinhedo, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelado JOAO ADAO SERRANO.

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: **Deram provimento em parte 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), RUI PORTO DIAS E RICARDO PEREIRA JÚNIOR.

São Paulo, 1º de maio de 2025.

MARCOS DE LIMA PORTA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação nº 1003590-28.2023.8.26.0659

Apelante: Banco Bradesco S/A

Apelado: João Adão Serrano

Comarca: Vinhedo

Voto n. 10.187

AÇÃO DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM REPETIÇÃO DE INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Sentença de procedência. Inconformismo do requerido. Cabimento em parte. Contato de falsa central de atendimento. Culpa concorrente reconhecida. Desídia do autor e falha no serviço bancário. Dano moral não caracterizado. Situação que não extrapolou o mero aborrecimento ou dissabor. Reforma parcial da sentença. Recurso provido em parte.

BANCO BRADESCO S/A interpõe recurso de apelação contra sentença de fls. 180 a 195, que julgou parcialmente procedente a ação para "a) DECLARAR a nulidade das transações bancárias objetos da lide (contratação de empréstimo, pagamento de

boleto e transferência via pix) e a inexigibilidade dos débitos delas oriundas; b) CONDENAR o requerido a restituir ao autor os valores de: (i) R\$ 18.830,62 referente à quitação por ele do empréstimo (pág. 32); (ii) R\$ 9.710,00 debitado de sua conta para pagamento de boleto (pág. 33); e R\$ 19.800,00 da transferência via pix (pág. 34), cujos valores deverão ser atualizados com correção monetária, nos termos legais, desde cada desembolso indevido (Súmula 43, STJ), e juros de mora legais (art. 406, CC), a partir da citação (art. 240, caput, CPC); c) DETERMINAR ao requerido que, no prazo de 30 (trinta) dias, proceda ao retorno da conta do autor para a modalidade física/presencial junto à agência neste Município de Vinhedo/SP, sob pena de multa diária de R\$ 500,00 (quinhentos reais), limitada, por ora, em vinte dias multa, ou seja, R\$ 10.000,00 (dez mil reais); d) CONDENAR o requerido ao pagamento de indenização por danos morais, no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), cujo valor deverá ser corrigido monetariamente, nos termos legais, a partir da data da publicação desta sentença, e, com incidência de juros de mora legais, desde o evento danoso (05/09/2023)".

Alega, em síntese, culpa exclusiva da apelada tendo em vista que "por seu próprio descuido e falta de zelo, foi vítima de golpe, uma vez que seguiu as orientações de terceiro por livre espontânea vontade,

acessou sua conta neste Banco e realizou a transferência dos valores para a conta dos beneficiários, como ele mesmo confessa em exordial” (fl. 182).

Ainda, o apelante se insurge quanto à indenização por danos morais e ao termo inicial dos juros de mora. Que, pois, o provimento do recurso, com a inversão do julgado e a improcedência da ação.

Em contrarrazões recursais, o apelado pugnou pela manutenção da sentença pelos seus jurídicos e legais fundamentos.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

Esse é o relatório.

Conheço do recurso, pois presentes os requisitos legais.

Trata-se de ação declaratória de inexistência de débito cumulada com repetição do indébito, obrigação de fazer e indenização por danos morais.

Consta da inicial que, em 05.09.2023, o demandante recebeu ligação de um número: (19) 3003-7559, identificando-se como sendo funcionária do requerido e que detinha todos seus dados pessoais, para tratar sobre o reconhecimento de transação em sua conta corrente. Foi direcionado ao

suposto gerente do banco que prosseguiu com o atendimento. Após, encerrar a ligação percebeu que não possuía mais acesso a sua conta junto o Requerido e após se dirigiu até a sua agência onde verificou que fora vítima de um golpe, lhe causando um prejuízo de R\$ 48.340,62, com transações fraudulentas compreendendo contratação irregular de empréstimo, pagamento de boleto, resgates de conta poupança e transferência de valor.

Diz, ainda que, o Requerido transferiu sem solicitação ou permissão do Requerente a conta desse último para modalidade conta virtual.

Sobreveio a r. sentença de fls. 167/177 com a seguinte fundamentação:

Verifica-se que, em 05/09/2023, o requerente sofreu o "golpe da falsa central de atendimento".

Fato é que as contratações de empréstimos eletrônicos e outras operações por meio virtual possuem diversas fragilidades de segurança, as quais criam oportunidades e facilidades aos fraudadores.

A instituição financeira deve sanar essas fragilidades, porquanto é quem desfruta das maiores vantagens nessas contratações. E, se não são sanadas, deve arcar

com o ônus dessa omissão que não pode ser transferido ao consumidor hipossuficiente.

De acordo com a norma consumerista, como fornecedor do serviço, o banco tem o dever de zelar pela segurança do sistema que disponibiliza, seja por meio eletrônico ou atendimento pessoal.

Sabe-se que hoje em dia são inúmeros os golpes realizados por meio da invasão cibernética em dispositivos eletrônicos, transpondo a segurança dos aparelhos através da violação de aplicativos sociais, SMS, redes wi-fi,

pareamento de bluetooth, entre outros.

O banco requerido deveria incrementar a segurança na confirmação de dados, pois é patente que os meios utilizados são insuficientes.

Portanto, a análise da situação passa pela aplicação da Teoria do Risco da Atividade. Com efeito, no exercício do seu negócio, a atividade do requerido gera grande movimentação de valores, atraindo, além de sua clientela, os oportunistas ocasionais, voltados para o propósito da subtração e cometimento de outros ilícitos contra o patrimônio.

E neste cenário, se não voltados na ação contra o próprio banco, atuam contra os usuários desprevenidos e ingênuos. Ante essa previsibilidade, cabe ao banco, ao disponibilizar serviços eletrônicos para seus clientes, se aparelhar de mecanismos de segurança e de assistência pessoal que garantam a regular e segura utilização, evitando causar danos ao patrimônio de seus clientes e consumidores equiparados.

Sob esta ótica e tendo em mente a prestação de um serviço adequado, espera-se que o banco se cerque de meios para evitar ocorrências como a narrada nos autos. É o que se espera e é exigido pelo sistema legal que circunda sua atividade

explorada. Mesmo porque, a responsabilidade do requerido se apresenta de forma objetiva (art. 14 do CDC). A questão já foi pacificada pelo C. Superior Tribunal de Justiça, na Súmula 479, com o enunciado de 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”, aplicável ao caso, eis que, ao contrário do alegado pelo demandado, conforme acima exposto, o ocorrido não se trata de fortuito externo e também não se pode atribuir culpa exclusiva ao autor/consumidor ou a terceiro.

Desse modo, o fornecedor só não será responsabilizado quando se demonstrar que o defeito não existe ou houve a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros, o que não é o caso, visto que a fragilidade do sistema de segurança da requerida contribuiu para o desfecho controvertido.

Na hipótese, a pessoa que entrou em contato possuía todos os dados bancários do requerente. Embora presente certa ausência de cautela do autor, não é suficiente para caracterizar-se como culpa exclusiva ou concorrente do consumidor.

A culpa principal recai sobre os terceiros fraudadores e sobre a instituição

financeira, especificamente no tocante ao sistema de segurança que não impediu a fraude.

Bem por isso, houve defeito no serviço prestado pelo requerido (art. 14, § 3º, CPC), que não ofereceu a segurança dele esperada, uma vez que resultou em transações não realizadas e não autorizadas pelo autor, com a cobrança indevida de valores em desfavor do mesmo, em desacordo com o ordenamento jurídico.

Neste ponto, insta consignar que o autor, por ocasião de seu depoimento pessoal colhido na audiência de instrução realizada, corrobora a falha da prestação de serviços do requerido ao relatar em Juízo que: "Uma moça, se passando por segurança do Bradesco, me alertou de que tinha uma pessoa fazendo uma compra no meu nome. Eu não conhecia essa pessoa. Então, ela disse que ia passar para o gerente, Luiz Henrique. Ele disse, também, que tinha essa pessoa, e tinham mais duas que tentaram dar esse golpe, fazer essa compra, mas que elas não tinham conseguido, e que ia analisar esse caso.

Durante a ligação, a moça foi bem clara de que não precisava de nenhum dado meu, eles tinham tudo. Não passei dado nenhum."

Impõe-se, pois, o reconhecimento judicial de inexistência de tais transações/contratações, pela ausência de manifestação de vontade. Esta que figura, juntamente com a presença do sujeito, do objeto e da forma, como um dos pressupostos de existência do negócio jurídico, os quais se extraem do art. 104 do Código Civil.

Eventual ocorrência de fraude ou crime levado a efeito por terceiro não socorrem a parte ré. Tais situações configuram meros fortuitos internos, porquanto se trata de comportamentos humanos ligados à atividade desenvolvida pelo banco, que deve suportar os riscos a ela inerentes. É o que apregoa a supracitada Súmula 479, do C. Superior Tribunal de Justiça.

(...).

Pois bem.

Cinge-se a controvérsia, portanto, na ocorrência ou não de falha da prestação de serviço pela instituição financeira.

De início, de rigor salientar que se

aplica ao presente caso o Código de Defesa do Consumidor, consoante entendimento consolidado na Súmula 297 do Colendo Superior Tribunal de Justiça:

O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras.

A responsabilidade do banco apelante, como prestador de serviços, é objetiva e só elidida nas hipóteses de caso fortuito ou força maior e culpa exclusiva da vítima ou de terceiros, nos termos do art. 14, caput e §3º, do Código de Defesa do Consumidor.

O banco, em sua defesa, alegou que a culpa do ocorrido é exclusiva da apelante que, por meio de suas ações, contribuiu para o resultado da fraude, quais sejam, as transferências por ela efetuadas. Alega, também, que o ilícito se deve a terceiro, rompendo o nexo de causalidade e consequentemente isentando-o de responsabilidade.

Sustenta que para serem realizadas transações junto ao Aplicativo do Banco o cliente precisa ter liberado o uso de suas credenciais com aposição de senha e dispositivo de segurança (chave de segurança/token).

Insubsistente, pois, a alegação do apelante de culpa exclusiva da vítima e de terceiro, na medida em que o agente criminoso obteve sucesso em

sua empreitada, situação que por si comprova a falibilidade do sistema de segurança do réu, possibilitando a prática do ato ilícito por terceiro.

Realmente, não houve a diligência esperada em observância das formalidades exigidas para se garantir a segurança das transações bancárias.

Faltou zelo quanto à segurança do serviço prestado, pelo que, aplicável, ao caso, o verbete da Súmula nº 479 do 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'.

Destarte, mesmo tendo havido atuação de terceiros, não se verifica na hipótese destes autos a incidência do art. 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor.

Tal entendimento decorre da teoria do risco do negócio, adotada pelo Código de Defesa do Consumidor, a qual, segundo os ensinamentos de Carlos Roberto Gonçalves:

“Funda-se no pressuposto de que o banco, ao exercer sua atividade com fins de lucro, assume o risco dos danos que vier a causar. A responsabilidade deve recair sobre aquele que auferir os cômodos (lucros) da atividade, segundo o basilar princípio da teoria objetiva: *Ubi emolumentum, ibi ônus*”. (GONÇALVES, Carlos Roberto. Responsabilidade Civil. 8ª Edição, 2003, p. 339).

No caso em tela, o apelado recebeu ligação de suposto atendente do banco apelante, que

detinha suas informações pessoais sigilosas pessoais.

Por acreditar tratar-se de central verdadeira do banco, o apelado realizou o procedimento indicado pelo criminoso.

Embora o apelante alegue que o apelado fora vítima de golpe de terceiro, de rigor seja analisado que, no caso, os criminosos tiveram acesso à informação sigilosa do apelado.

Não se olvida que dados como o nome completo e até mesmo CPF e endereço sejam dados que, por vezes, são divulgados irregularmente na internet. Contudo, no presente caso, os falsários além de terem acesso a dados pessoais do apelado ainda, teriam efetivado contrato de empréstimo e realizado transações que fugiam ao padrão de consumo do apelado.

Por outro lado, em que pese o entendimento do nobre magistrado, vejo que não há como afastar a responsabilidade do requerido.

Isso porque, certamente a falta de cuidado do consumidor contribuiu para concretização da fraude. O apelado deixou de procurar por canais oficiais para confirmação da legitimidade da informação que lhe era passada via telefone e foi o responsável por terem utilizado utilizando sua senha, a qual é de guarda pessoal, a pessoas estranhas, sem se certificar de que se

tratava de representante do banco.

Apesar da aparência de legitimidade conferida pelo acesso dos criminosos a informações privilegiadas, é notória a pluralidade de golpes realizados diariamente.

Nem há que se falar em vazamento de dados. De fato, para efetuação da fraude certamente foi necessário que informações sigilosas chegassem ao conhecimento dos criminosos. Entretanto, o autor deixou de produzir qualquer prova que indicasse o sistema interno do banco como a origem do vazamento dos dados.

É conhecida a pluralidade de aparelhos eletrônicos como computadores e celulares utilizados no dia a dia. Também não se ignora a vastidão da disseminação de informações por diversos bancos de dados em diversos sítios. Seria até mesmo possível que o próprio aparelho do autor tenha sido alvo de invasão e roubo de informações. Dessa forma, diante da pluralidade de fontes de informação pelas quais a prática delituosa pode ter sido praticada, não é possível deduzir que o vazamento de informações se deu dentro da instituição bancária.

Nos termos do artigo 945 do Código Civil "Se a vítima tiver concorrido culposamente para o

evento danoso, a sua indenização será fixada tendo-se em conta a gravidade de sua culpa em confronto com a do autor do dano.”

Dessa forma, reconhecida culpa concorrente do autor na efetivação do evento danoso, de rigor que os danos sejam divididos igualmente entre as partes.

Em casos semelhantes, já decidiu o E. Tribunal de Justiça de São Paulo:

“Ação de indenização por danos material e moral. Transação fraudulenta por meio de pix. Sentença de improcedência. Inconformismo do autor. Apelação. Autor que foi vítima de golpe através de ligação telefônica. Transferência realizada via pix. Ausência de observância pelo banco, do perfil de consumo do correntista. Autor que usualmente utiliza a conta para pequenos saques, compensação de cheques e pagamentos de pequeno valor por meio de cartão e nunca transferência via Pix. Transação de valor elevado que, inclusive, deixou a conta com saldo negativo, em descompasso com a movimentação comum da parte. Falha na prestação do serviço configurada. Responsabilidade objetiva da instituição financeira. Inteligência do artigo 14, do CDC. Aplicação da súmula 479 do STJ. Culpa concorrente. Atuação negligente do autor. Correntista que ligou em telefone indicado, sem qualquer confirmação por meio dos canais oficiais da instituição financeira. Operação realizada pelo correntista que concorreu para a efetivação do golpe. Restituição parcial devida. Art. 945, do CC. Precedentes do TJSP. Dano moral não verificado. Sentença reformada em parte. Alteração da sucumbência. Recurso provido em parte” (TJSP; Apelação Cível 1001967-48.2022.8.26.0081; Des Rel: Virgílio de Oliveira Junior; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 09/05/2023)

“SERVIÇOS BANCÁRIOS. FRAUDE. IMPROCEDÊNCIA. APELAÇÃO. Realização de cinco empréstimos consignados e transferência dos numerários a conta de terceiro. Autora enganada por falsários que a convenceram a reinstalar o aplicativo do banco réu e a compartilhar o código que lhe foi enviado. Contato feito pela consumidora, por telefone, a canal não oficial, depois do recebimento de mensagem de texto enviada pelos fraudadores. Violação dos deveres de cuidado razoavelmente esperados. Reconhecimento, entretanto, da corresponsabilidade do banco. Celebração de cinco mútuos na mesma data em nome de quem até então nunca havia contraído serviço de crédito. Remessa do montante emprestado a conta de terceiro, por meio de PIX. Operação fora do perfil da consumidora e

de seu padrão de uso dos serviços e produtos bancários. Banco que prestou serviço defeituoso ao deixar de suspender as transações deveras suspeitas. Coparticipação das partes que conduz à responsabilidade concorrente, nos termos do art. 945 do Código Civil. Repartição do prejuízo, assim entendido como as dívidas geradas pelos cinco empréstimos. Banco deverá recalcular os saldos devedores, reduzindo-os à metade e abatendo, da parte da autora, eventuais pagamentos por ela já realizados. Dano moral não configurado. Relato inaugural carente de circunstâncias concretas a partir das quais seria possível vislumbrar lesão extrapatrimonial. Consulta médica noticiada que não guarda correspondência com os fatos versados na causa. SENTENÇA REFORMADA EM PARTE. APELO PARCIALMENTE PROVIDO” (TJSP; Apelação Cível 1003968-51.2022.8.26.0066; Des (a) Relator (a): Jonize Sacchi de Oliveira; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 15/12/2022).

Por fim, no que se refere aos danos morais, o apelo deve ser provido.

O dano moral é reflexo da dor, vexame, sofrimento ou humilhação. Foge à normalidade e interfere intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, de modo a lhe causar irremediável aflição, angústia e desequilíbrio em seu bem-estar. Mero aborrecimento, mágoa, irritação ou sensibilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral, porque corriqueiros e inerentes à vida em sociedade. Fazem parte da normalidade do dia a dia, no trabalho, no trânsito, entre amigos e até no ambiente familiar.

Não há nos autos qualquer prova que evidencie abalo maior que ultrapasse a esfera patrimonial, requisito essencial para a configuração dos danos morais, dessa forma, considera-se que a situação vivida pelo requerente configura mero dissabor, não

havendo motivos para o acolhimento da indenização pretendida.

Cumpre salientar que o banco não pode ser responsabilizado pelos danos psicológicos causados pelo crime propriamente dito. O trauma sofrido pelo requerente foi causado pelo ato criminoso, não pela falha na prestação dos serviços bancários.

Nesse sentido, o E. Tribunal de Justiça de São Paulo já decidiu:

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MATERIAL E MORAL. EMISSÃO DE BOLETO FALSO. Falha na prestação do serviço. Contexto probatório a indicar a atuação de falsários com livre acesso aos dados do cliente. Culpa exclusiva da vítima não caracterizada. Teoria do risco. Fortuito interno. Serviço defeituoso. Insegurança demonstrada, através do vazamento de dados sigilosos. Boleto perfeitamente capaz de induzir o homem médio ao erro, por constar informações corretas do banco, do objeto do financiamento e do devedor. Restituição de valor que se faz de rigor. DANO MORAL. Inocorrência. Situação desagradável que, no entanto, não é apta a gerar dano indenizável. Sentença reformada em parte. Apelação parcialmente provida. (TJSP, Apelação Cível 1001479-58.2022.8.26.0222, Desembargador(a): Jairo Brazil, Órgão julgador: 19ª Câmara de Direito Privado, Data do julgamento: 16/05/2024, Data de publicação: 16/05/2024.

AÇÃO DECLARATÓRIA. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DO BANCO RÉU IMPROVIDA. RECURSO ADESIVO DO AUTOR IMPROVIDO. CONTRATO BANCÁRIO. FINANCIAMENTO DE VEÍCULO. GOLPE DO BOLETO. RESPONSABILIDADE DA RÉ. DEFEITO DO SERVIÇO. VAZAMENTO DE DADOS. ACESSO DO FRAUDADOR À INFORMAÇÕES DO CONTRATO. RESTITUIÇÃO DEVIDA. DANO MORAL REJEIÇÃO. Ação declaratória cumulada com pedido de indenização. Sentença de parcial procedência. Recurso das partes. Primeiro, reconhece-se a responsabilidade da ré no evento danoso. Vazamento de dados do contrato, como salientado na sentença. A partir de um acesso legítimo ao site da BV com posterior

encaminhamento a um número de whatsapp, o autor viu-se envolvido numa fraude. Evidente falha no sistema de segurança da BV, ao permitir a interferência no seu sistema interno (site) e o vazamento de dados. Nexo causal. Consumidora induzida a pagar boleto falso. Incidência dos artigos 14 do CDC e 44, 45 e 46 da LGPD com aplicação da súmula nº 479 do STJ. Segundo, adequada a restituição do valor pago por meio do boleto falso. Prova do pagamento. Ressarcimento do valor desembolsado pelo autor de R\$ 1.899,99. E terceiro, mantém-se a rejeição do pedido de reparação dos danos morais. O autor não descreveu situação concreta da repercussão extrapatrimonial. Levou-se em consideração, ainda, a partir da narrativa da petição inicial, que, embora num grau menor e não decisão, o autor participou da dinâmica. E o banco réu não se beneficiou do evento danoso. Ação julgada parcialmente procedente. SENTENÇA MANTIDA. RECURSOS IMPROVIDOS. (TJSP, Apelação Cível 1002761-72.2021.8.26.0156, Desembargador(a): Alexandre David Malfatti, Órgão julgador: 12ª Câmara de Direito Privado, Data do julgamento: 06/02/2024, Data de publicação: 15/02/2024

Assim, de rigor a reforma da sentença para reconhecimento da culpa concorrente, bem como, para exclusão da condenação por danos morais.

Pelo exposto, dou parcial provimento ao recurso interposto.

Pela sucumbência, condeno as partes, na proporção de 50% cada, ao pagamento das custas e despesas processuais. Condeno-as, ainda, ao pagamento de honorários advocatícios aos respectivos patronos em 10% do valor da condenação, nos termos do artigo 85, §2º, do Código de Processo Civil.

Para fins de prequestionamento,

anoto estar o julgado em conformidade com a legislação constitucional e infraconstitucional mencionada pelas partes.

Atentem as partes e desde já se considerem advertidas de que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes lhes sujeitará à imposição da multa prevista pelo artigo 1.026, §2º, do Código de Processo Civil.

MARCOS DE LIMA PORTA

RELATOR