



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000432079

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1021648-73.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante JOÃO LEANDRO DE PAULA FERREIRA, é apelado BANCO DO BRASIL S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 20ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ROBERTO MAIA (Presidente sem voto), LUIS CARLOS DE BARROS E REBELLO PINHO.

São Paulo, 5 de maio de 2025.

ÁLVARO TORRES JÚNIOR

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº: 57697

APEL.Nº: 1021648-73.2024.8.26.0100
COMARCA: São Paulo
APTE. : João Leandro de Paula Ferreira
APDO. : Banco do Brasil S/A
SENTENÇA DO JUIZ: Henrique Inoue
[P]

RESPONSABILIDADE CIVIL – Golpe do “presente falso” ou da “maquininha” – Autor recebeu mensagem informando que tinha sido presenteado e que o entregador lhe cobraria uma taxa de entrega – Após o pagamento da taxa de entrega com cartão de crédito, o autor foi surpreendido com quatro transações no valor total de R\$ 12.699,99 – Aplicação do art. 6º, VIII, do CDC - Responsabilidade objetiva pelo fato do produto e do serviço, conforme arts. 12 a 14 do CDC, bem como pelo vício do produto e do serviço, nos termos dos arts. 18 a 20, 21, 23 e 24 do CDC - Não há prova de que o autor efetuou as compras que nem sequer condiziam com o seu padrão de consumo - Falha na prestação de serviços, por ter o Banco réu autorizado as operações sem averiguar quem, de fato, as realizara – Débito declarado inexigível – Cabimento – Correção monetária do desembolso e juros moratórios da citação – Dano moral – Responsabilidade civil configurada – Dano moral – Ocorrência – Indenização arbitrada em R\$ 10.000,00 – Ação indenizatória procedente - Redistribuição dos encargos sucumbenciais - Recurso provido.

1. Recurso de apelação contra a sentença que julgou procedente em parte esta ação indenizatória nos seguintes termos (cf. fls. 242-247):

“Ante o exposto, julgo PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos (art. 487, I, CPC) para condenar o réu ao pagamento da quantia de R\$ 3.850,00, com atualização monetária

desde os desfalques e juros moratórios legais desde a citação.

Com relação à correção monetária, se não houver índice convencionado ou previsto em lei específica, deverá ser aplicada a variação do IPCA/IBGE ou índice substituto (art. 389, parágrafo único, do CC, conforme a Lei nº 14.905/2024).

Os juros moratórios corresponderão à taxa SELIC, com dedução do valor do IPCA. A metodologia de cálculo da taxa legal será conforme as normas do Conselho Monetário Nacional (CMN) e divulgadas pelo Banco Central do Brasil (BCB), conforme redação do art. 406, §2º, do CC, observando a vigência do art. 5º da Lei nº 14.905/2024 a partir de 28/06/2024 (inciso I) ou 28/08/2024 (inciso II).

Para o período anterior da vigência da Lei nº 14.905/2024, o regime jurídico da correção monetária e dos juros de mora é o disciplinado pelos artigos 389 e 406 do Código Civil de 2002 (CC/2002), ressalvadas disciplinas em leis especiais. A atualização é feita pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça e a remuneração da mora pela variação da Taxa SELIC (STJ. Corte Especial. REsp 1.795.982-SP, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, Rel. para acórdão Min. Raul Araújo, julgado em 21/8/2024).

Diante sucumbência recíproca, cada polo arcará com metade das despesas processuais, e honorários advocatícios que, em favor do autor, fixo em 10% sobre o valor da condenação e, a seu desfavor, em 10% sobre o valor em que decaiu.”.

Sustenta o autor apelante que foi vítima do “golpe da maquininha” e isso lhe causou dano material e dano moral; pede a reforma da sentença para que se declare a inexigibilidade dos débitos feitos pelos fraudadores e a condenação do Banco réu ao pagamento de indenização por dano moral de R\$ 10.000,00.

Recurso tempestivo, bem processado e contrariado.

2.1. Trata-se de ação indenizatória cuja causa de pedir resulta do chamado golpe do “presente falso” ou da “maquininha”.

Narra a petição inicial:

“O Requerente era proprietário do Cartão de Crédito n.º 4984428542094201, emitido pela Requerida. No dia 04/11/2023, dia de seu aniversário, o requerido recebeu mensagens em seu celular que alegavam que havia recebido um presente de uma floricultura e que deveria comparecer em sua portaria para receber em seu endereço (doc. 01 - mensagens telefônicas). Ao se encontrar com o motoboy este lhe disse que deveria pagar a entrega das flores já que a pessoa havia pagado apenas o presente, mas não a entrega.

O Requerente pagou o motoboy sem desconfiança do presente, afinal era seu aniversário. Ocorre que ao acompanhar a fatura do seu cartão, com vencimento em 08-11-2023, o autor verificou quatro despesas desconhecidas em estabelecimento que nunca compareceu (quest-pag Ana Carolina), sendo três no cartão de crédito e uma no débito (doc. 02), perfazendo o montante de R\$12.699,99.”.

O autor apelante disse ainda que o próprio Banco réu bloqueou o cartão na quarta tentativa de transação, por suspeita de ocorrência de fraude.

A contestação juntada aos autos imputa responsabilidade ao autor e ao terceiro fraudador.

Sem razão.

O Banco atribuiu responsabilidade ao terceiro estelionatário e sustentou ter havido culpa exclusiva da vítima (do apelante), pois as operações foram realizadas mediante o uso de senha pessoal.

As operações comerciais realizadas entre as partes consubstanciam relação de consumo (súmula 297 do STJ) e há responsabilidade objetiva pelo fato e pelo vício do produto e do serviço

(cf. arts. 12 a 14, 18 a 20, 21, 23 e 24 do CDC) e daí resulta ao Banco o dever de indenizar pelo risco integral de sua atividade econômica.

Seria impossível ao apelante provar que não fez as operações com o uso do cartão e nem se afiguraria razoável exigir-se isso dele, o que o colocaria diante da necessidade de uma “probatio diabólica”, tornando a atuação processual excessivamente difícil, quando não impossível.

Embora havendo ação de terceiro, a norma referida (§ 3º do art. 14 do CDC) exige culpa exclusiva dele e do consumidor para afastar a responsabilidade do réu, o que não ocorreu na espécie.

A atividade de risco do Banco réu faz ainda incidir o disposto no parágrafo único do art. 927 do CC:

“Art. 927. Aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo.

Parágrafo único. Haverá obrigação de reparar o dano, independentemente de culpa, nos casos especificados em lei, ou quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco para os direitos de outrem.”

Os serviços não foram prestados com a segurança que razoavelmente era de se esperar pelo autor consumidor (cf. art. 14, § 1º, do CDC).

O uso de senha pessoal e do cartão para a realização das operações não afasta a responsabilidade do Banco, que poderia ter bloqueado as operações – não condizentes com o perfil de consumo do cliente –, assim que detectada a sua atipicidade, o que ele fez somente na

quarta tentativa de débito pelos fraudadores.

Tanto é que, num primeiro momento, o Banco restituiu os valores ao autor, porém tornou a debitar os valores indevidos na fatura de cartão de crédito do apelante.

Nem há indício nos autos de que o próprio autor efetuou as compras e as operações – estas nem sequer condiziam com o seu padrão de gastos, pois realizadas três compras no cartão de crédito, sequenciais (12:00:38, 12:01:03, 12:01:45), e para um mesmo fornecedor [“quest-pag Ana Carolina” (cf. fl. 20)], além de uma compra no débito no valor de R\$ 2.000,00.

A responsabilidade objetiva do réu também deriva do risco das atividades que ele explora, incidindo ainda súmula 479 do E. 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”.

Fraudes envolvendo clonagem de cartões de crédito e descoberta de senhas de acesso são corriqueiras e a atuação de estelionatários nos serviços bancários oferecidos em massa é esperável e de todo previsível. Sendo fato previsível e esperável, a atuação de fraudadores não configura fato de força maior fortuito, porquanto possível evitar ou impedir seus efeitos, nos termos do parágrafo único do art. 393 do CC.

O uso de cartões magnéticos, do sistema de internet banking e de outros meios eletrônicos é um serviço que os Bancos e

administradoras de cartões de crédito prestam para captar clientela e acarreta a quem o mantém o dever jurídico de vigilância sobre a sua exploração.

É caso de declaração da inexigibilidade dos valores apontados na petição inicial no valor total de R\$ 12.699,99 [R\$ 2.000,00 (no débito), R\$ 2.999,99, R\$ 3.500,00 e R\$ 4.500,00 (no crédito)].

Inegável, portanto, a responsabilidade do Banco réu pelo ocorrido, conforme jurisprudência desta Corte:

“APELAÇÃO. Ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenização por dano material. Sentença de procedência. Inconformismo do banco requerido. 1. Fraude praticada por terceiro. Golpe do "falso presente". O fraudador abordou a autora em sua residência e informou que ela havia ganhado um buquê de flores por ocasião de seu aniversário. Informou o nome da loja que havia remetido o presente e disse que a autora deveria apenas pagar o respectivo frete. Ao realizar o pagamento, foi utilizada pelo criminoso maquineta de cartão viciada, que indicava no visor a quantia de R\$ 5,00, mas que, na verdade, realizou operação de R\$ 11.000,00. 2. Responsabilidade objetiva por danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias (Súmula 479 do STJ). Gastos autorizados que destoam do perfil de compra do consumidor. Precedentes desta C. Câmara em relação aos golpes do 'presente falso' e do "visor adulterado" da maquineta. 3. Razões de apelação possuem argumentos genéricos, dissociados dos fundamentos da sentença, pois tratam de golpe bancário diverso daquele abordado pela petição inicial e pela sentença. Sentença mantida. Recurso desprovido.” (cf. Apel. 1016963-63.2023.8.26.0001, rel. Des. Regis Rodrigues Bonvicino, 23ª Câmara de Direito Privado, j. 22-11-2024)

“AÇÃO DECLARATÓRIA CUMULADA COM INDENIZATÓRIA - APELANTE - ARGUIÇÃO - CERCEAMENTO DE DEFESA - INOCORRÊNCIA - DEPOIMENTO PESSOAL DA AUTORA - DESNECESSIDADE - PROCESSO EM TERMOS PARA O JULGAMENTO - PRINCÍPIO DA PERSUASÃO RACIONAL

(ART. 370 DO CPC). AUTORA - "GOLPE do presente" - PAGAMENTO DE FALSO VALOR DE FRETE da entrega POR CARTÃO - TRANSAÇÃO - VALOR - não correlação AO perfil - RÉU - FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO - RESPONSABILIDADE OBJETIVA - ART. 14 Da lei 8.078/90 e SÚMULA 479 DO STJ - AUTORA - DIREITO À RESTITUIÇÃO DA QUANTIA - PRESERVAÇÃO DO ESTADO PATRIMONIAL - SENTENÇA - MANUTENÇÃO. APELO DO RÉU DESPROVIDO." (cf. Apel. 1093773-73.2023.8.26.0100, rel. Des. Tavares de Almeida, 23ª Câmara de Direito Privado, j. 04-10-2024).

2.3. O fato de o autor ficar privado de valores de sua conta corrente configura dano moral indenizável, cuja ocorrência não se demonstra nem se comprova, mas se afere segundo o senso comum do homem médio. Resulta por si mesmo da ação ou omissão culposa, "in re ipsa", bastando a prova do fato que gerou a dor, o sofrimento, sentimentos íntimos que o ensejam (cf. REsp. 86.271-SP, rel. Min. Carlos Alberto Menezes Direito). No mesmo sentido: REsp 687.035/RS, rel. Min. Fernando Gonçalves, DJ 16-5-2005 p. 364, REsp 595.170/SC, rel. Min. Aldir Passarinho Junior, DJ 14-3-2005 p. 352, REsp 295.130/SP, rel. Min. Humberto Gomes de Barros, DJ 4-4-2005 p. 298, AgRg no Ag 562.568/RS, rel. Min. Antônio de Pádua Ribeiro, DJ 7-6-2004 p. 224 e AgRg no Ag 724.944/RS, rel. Min. Aldir Passarinho Júnior, DJ 20-3-2006 p. 298.

Depois, todos sabem, e aqui não foi diferente, dos transtornos para resolver tais acontecidos, com idas e vindas ao Banco, má vontade de funcionários e outros dissabores bem conhecidos dos usuários. Muito provavelmente como consequência do natural gigantismo burocrático.

A doutrina confere à indenização do dano moral

caráter dúplice, tanto punitivo do agente, quanto compensatório em relação à vítima (cf. Caio Mário da Silva Pereira, Responsabilidade Civil, Forense, 1989, p. 67). A vítima de lesão a direitos de natureza não patrimonial (CF, art. 5º, incisos V e X) deve receber uma soma que lhe compense a dor e a humilhação sofridas, arbitrada segundo as circunstâncias. Não deve ser fonte de enriquecimento, nem ser inexpressiva (cf. autor, ob. e p. cit.), sendo meramente arbitrável.

Ainda que se abstraia a ideia de produzir no causador do mal um impacto bastante para dissuadi-lo de igual e novo atentado, persiste a necessidade da reparação pecuniária, como medida apta a compensar a sensação de dor do ofendido com uma sensação agradável em contrário, a ponto de a paga em dinheiro representar-lhe uma satisfação, moral ou psicológica, capaz de neutralizar ou remediar o sofrimento impingido.

Esta Câmara tem procurado estabelecer critério objetivo de arbitramento de indenização, conforme seja de pequena, média ou grande intensidade o dano moral, com base na regra de experiência fundada no que habitualmente ocorre na psique do homem médio.

E bem certo é que se devem considerar certos parâmetros para o fim de arbitramento da verba reparatória, como as condições financeiras e sociais das partes e a intensidade do dano, buscando-se, por meio da reparação, dar conforto à vítima e, ao mesmo tempo, sancionar o causador do fato danoso, a fim de que tome a devida cautela no exercício de sua atividade e evite a reincidência.

Sopesados esses fatores, observado o critério da razoabilidade e presente a necessidade de se atentar para que o arbitramento se opere sem abusos ou exageros a indenização é definida em R\$ 10.000,00.

A correção monetária incide da data deste acórdão (súmula 362 do STJ) e os juros moratórios fluem da citação, observando-se no cálculo a Lei nº 14.905/2024.

A sentença é reformada e, com isso, são invertidos os encargos de sucumbência, respondendo o Banco apelado pela totalidade das custas, das despesas processuais e dos honorários advocatícios arbitrados em 10% sobre o valor da condenação.

3. Posto isso, o meu voto dá provimento ao recurso.

ÁLVARO TORRES JÚNIOR
Relator