



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000434976

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1058046-17.2022.8.26.0576, da Comarca de São José do Rio Preto, em que é apelante BANCO DO BRASIL S/A, são apelados DERCY DA SILVA CARRAMONA e THAÍS LANCIA CARRAMONA GONÇALVES.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 15ª 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, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ACHILE ALESINA (Presidente sem voto), ELÓI ESTEVÃO TROLY E RODOLFO PELLIZARI.

São Paulo, 5 de maio de 2025.

MENDES PEREIRA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Voto nº 37204

Apelação nº 1058046-17.2022.8.26.0576

Apelante: Banco do Brasil S/A

Apelado: Dercy da Silva Carramona e outro

Comarca: São José do Rio Preto

15ª Câmara de Direito Privado

AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA C/C REPETIÇÃO DE INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - Sentença de procedência - Insurgência da ré - Transferência negada pela autora - Operação realizada dentro da agência com assinatura da transação - Assinatura da TED que não se assemelha à da autora - Apelante que não impugnou a alegada falsificação da assinatura - Afirmção de que a operação se deu por meio de cartão e senha - Determinada apresentação de documentos que comprovassem o uso do cartão e senha na transação - Apelante que não comprovou o alegado, sequer apresentou telas internas que demonstrassem que houve utilização de cartão e senha - Responsabilidade da ré é de caráter objetivo e se evidencia no caso, uma vez que não provou as excludentes previstas no art. 14, § 3º, do CDC, conforme se lhe impunha - Aplicação do entendimento disposto na súmula 479 do STJ - Declaração de que a autora não realizou a transferência bancária bem reconhecida e que comporta ser mantida - Cabível, também, a devolução da quantia indevidamente transferida - Negligência do banco evidenciada - Danos morais indenizáveis caracterizados - Indenização fixada em R\$ 5.000,00 mantida - Recurso desprovido, com majoração dos honorários de 10% para 15% do valor da condenação.

A r. sentença de fls. 191/195, cujo relatório é adotado, julgou procedentes os pedidos da ação declaratória com restituição de valores e indenização por danos morais para declarar que a autora não realizou a transferência bancária indicada na inicial, condenando a instituição requerida a devolver à parte autora a quantia indevidamente transferida, corrigida à partir do desembolso e com juros da citação; e condenar a parte ré a pagar à autora a quantia de R\$ 5.000,00, a título de indenização por dano moral, corrigidos monetariamente pela tabela do TJSP, a contar de sua fixação em sentença (Súmula 362 do STJ) e acrescidos de juros de mora de 1% ao mês, contados da negativação. Honorários advocatícios fixados em 10% do valor atualizado da condenação.

Inconformado, o réu apela buscando reforma do julgado (fls. 198/215). Para tanto, alega, preliminarmente, a ilegitimidade passiva, considerando

que, se houve fraude, foi perpetuada por terceiro, as compras reclamadas foram realizadas por meio de cartão e senha nos estabelecimentos reclamados e, conseqüentemente, a falta de interesse de agir da autora. No mérito, aduz ser a operação em questão um saque de alto valor, nível de validação 2, necessária a interposição de senha pessoal e intransferível, conforme fixa de atendimento à fl. 180. Dessa forma, a transferência só poderia ter sido feita pela autora ou terceiro a quem lhe deu a senha. Inexistiria o ato ilícito imputado ao requerido e nem nexo de causalidade, devido à culpa exclusiva da vítima, nem dano moral, cujo *quantum* requerido na exordial é abusivo. Diz que o CDC é inaplicável ao caso, não tendo a autora comprovado sua hipossuficiência técnica, assim como a inversão do ônus da prova, já que não seria hipossuficiente, nem haveria verossimilhança na alegação. Não deveria arcar com honorários, não tendo dado causa à demanda.

As contrarrazões vieram às fls. 223/233, oportunidade em que a autora disse que o apelante inova, não tendo arguido preliminarmente pela ilegitimidade passiva, sendo, de qualquer forma, evidente que o apelante é responsável pelo saque sofrido pela apelante. Os pressupostos para o interesse de agir estão presentes na ação. O apelante não teria comprovado a autoria da transferência, nem a autenticidade da assinatura impugnada pela autora, mesmo determinada a apresentação da prova da utilização da senha e cartão pela autora, sequer impugnou a alegação de que a apelada não assinou o documento. Invoca a Súmula 479 do C. 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”. O apelante descumpriu o dever de guarda da conta corrente da apelada e permitiu que alguém sacasse a vultosa quantia de R\$ 33.490,00. Houve má prestação de serviço por parte do apelante, fato é indenizável. A aplicação do CDC e do princípio da inversão do ônus da prova seriam claros, além de que teria sido o próprio apelante quem atraiu para si o ônus de provar que a apelada esteve pessoalmente na agência em determinado dia e horário, foi identificada por biometria, após sua senha e assinou o documento à fl. 20. O banco deu causa à ação, já que houve falha, requer a majoração dos honorários.

O recurso foi processado regularmente.

Parecer da Procuradoria de Justiça Cível pelo desprovimento da apelação, fls. 241/244.

É o relatório.

Foi determinada a comprovação pela instituição bancária da utilização do cartão e senha pela autora (fls. 161/162), sem a qual “e, se extraindo diferença na

assinatura a olho nu, presumir-se-á que, como afirmou a autora desde o início, não fora ela a pessoa que efetuara o TED no guichê do banco em São Vicente/SP”. A apelante apresentou então a ficha de atendimento da operação, onde está marcado o nível 2 de validação, que alega, também sem comprovação, significar a exigência de cartão e senha, e, desta forma, comprovaria que houve a utilização de cartão e senha, pela autora ou por terceiro a quem foi dado o cartão com a senha.

A operação foi realizada presencialmente, conforme a própria ficha de atendimento da apelante. Público e notório que, dentro da agência, na “boca do caixa”, não é permitida a realização de operações por terceiros, salvo mediante procuração específica. A argumentação de que, se um terceiro usou o cartão e senha da autora para a operação, essa seria de responsabilidade da vítima, cai por terra, quando fica claro que a transferência não foi realizada no caixa eletrônico do banco, mas dentro da agência, com um atendente, que exigiu que o comprovante de transferência fosse assinado, devido ao alto valor da operação e que deveria ter confirmado a identidade do sacador.

A autora afirma não ter ido à agência e não ter assinado a TED, impugnando a assinatura, que, comparada com as outras assinaturas trazidas, vê-se a diferença a olho nu (fls. 17/27), como dito pelo E. Juiz *a quo*. Determinada a prova de que houve a utilização da senha e cartão pela autora, sob pena de presunção de que a autora não realizou a TED, o documento apresentado não comprovou o uso, apenas que, o cartão e senha deveriam ter sido utilizados, sendo a operação de nível 2 de validação. Sequer telas internas foram apresentadas, que pudessem demonstrar que a senha e o cartão foram utilizados. A apelante trouxe diversos argumentos, que sequer têm relação com o caso, aduzindo que as compras reclamadas foram realizadas por meio de cartão e senha nos estabelecimentos reclamados, quando não houve reclamação nenhuma sobre cartão de crédito, que no mútuo não há relação de consumo ou de prestação de serviços, afastando a aplicação do CDC, quando não há mútuo nenhum em questão.

A parte autora foi vítima de fraude, tendo sido feita transferência de R\$ 33.490,00 de sua conta, presencialmente, com assinatura da TED, que não se assemelha às outras assinaturas da autora, fato que não foi impugnado pela apelante, que também não comprovou a utilização de cartão e senha pela autora. Assim, o banco deverá suportar as consequências decorrentes do fortuito interno, nos termos da Súmula nº 479 do STJ e do art. 14 do CDC

Inequívoca a fraude, correto o reconhecimento da falha na prestação do serviço oferecido pelo banco, pois, se é possível dentro do banco efetuar

transferências de altos valores por terceiros, com necessidade de coleta de assinatura, que deveria ter sido comparada com as outras assinaturas da cliente para liberação, deverá o banco réu suportar as consequências decorrentes de tal fato, registrado que a hipótese não se trata de excludente de responsabilidade por culpa exclusiva da vítima ou fato de terceiro.

Logo, correta a determinação da restituição à parte autora da quantia indevidamente transferida.

Quanto aos danos morais, manifesta é a responsabilidade da instituição financeira no episódio de que se cuida, porquanto negligenciou em seu encargo de assegurar a eficiência e a segurança do serviço que disponibiliza aos consumidores, acarretando seríssimos contratemplos ao requerente, ante a vulnerabilidade do serviço bancário prestado.

E, como é notório, percalços desta magnitude provocam sofrimento psíquico que molesta direitos inerentes à personalidade, a justificar a reparação almejada, constituindo causa suficiente a gerar a obrigação de indenizar por danos morais.

Logo, configurados os danos morais e tendo em vista que sua fixação deve ser feita em consonância com o seu caráter punitivo ao autor do ilícito, a fim de que invista na qualificação de seus prepostos, de sorte a aprimorar seus procedimentos, não há se olvidar, de outra parte, do caráter compensatório da reparação, de molde a possibilitar sentimento que se preste ao menos a mitigar os sérios transtornos experimentados pela lesada.

Estabelecidos tais parâmetros e considerando que a indenização não deve prestar-se ao enriquecimento ilícito, reputa-se razoável a indenização fixada no importe de R\$ 5.000,00, consoante determinado pela r. sentença, a não merecer aumento ou diminuição.

Diante do exposto, nega-se provimento ao recurso, majorados os honorários de 10% para 15% do valor atualizado da condenação.

MENDES PEREIRA
Relator