



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000442038

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000450-07.2024.8.26.0576, da Comarca de São José do Rio Preto, em que é apelante BANCO DO BRASIL S/A, é apelada EDNA NASCIMENTO DE ARAUJO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 23ª 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 RÉGIS RODRIGUES BONVICINO (Presidente sem voto), JORGE TOSTA E EMÍLIO MIGLIANO NETO.

São Paulo, 7 de maio de 2025.

MARIA FERNANDA DE TOLEDO RODOVALHO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Voto nº 8.942

Apelação Cível nº 1000450-07.2024.8.26.0576

Comarca: São José do Rio Preto

Apelante: Banco do Brasil S.A.

Apelado: Edna Nascimento de Araújo

Ementa: DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. FRAUDE BANCÁRIA ELETRÔNICA. CONTRATAÇÃO DE EMPRÉSTIMOS NÃO RECONHECIDOS. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. IMPROCEDÊNCIA DO ALEGADO FORTUITO EXTERNO. RECURSO DESPROVIDO.

I. CASO EM EXAME

Apelação cível interposta por BANCO DO BRASIL S.A. contra sentença que, em ação ajuizada por EDNA NASCIMENTO DE ARAÚJO com pedido de declaração de inexistência de débito cumulado com restituição de valores e indenização por danos morais, julgou parcialmente procedentes os pedidos para declarar a inexistência das transações impugnadas e condenar o banco à restituição dos valores pagos.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

Há duas questões em discussão: (i) definir se há responsabilidade do banco por transações bancárias realizadas mediante fraude eletrônica com uso de cartão original e senha pessoal da correntista; (ii) verificar a adequação do valor fixado a título de honorários advocatícios sucumbenciais.

III. RAZÕES DE DECIDIR

As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos decorrentes de fraudes em operações bancárias, nos termos do art. 14 do CDC, sendo sua obrigação implementar sistemas eficazes de segurança.

A atipicidade das operações, como a contratação de dois empréstimos substanciais no mesmo dia e múltiplas transferências em curto espaço de tempo, configura falha nos mecanismos de segurança do banco.

A fixação dos honorários advocatícios em 10% sobre o valor da condenação está em conformidade com o art. 85, §2º, do CPC, sendo inclusive majorados para 11% diante da sucumbência recursal.

IV. DISPOSITIVO E TESE

Recurso desprovido.

Tese de julgamento:

A instituição financeira responde objetivamente pelos danos decorrentes de fraudes eletrônicas quando não comprovada a ausência de falha na prestação do serviço ou culpa

exclusiva da vítima.

A utilização de cartão original e senha pessoal não afasta a responsabilidade do banco se as transações realizadas são atípicas em relação ao perfil do cliente.

A fixação de honorários advocatícios dentro dos parâmetros legais não configura excesso quando proporcional à complexidade e ao valor da causa.

Dispositivos relevantes citados: CF/1988, art. 5º, XXXII; CDC, arts. 6º, VI, e 14, §3º, II; CPC, art. 85, §2º.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula 297; STJ, Súmula 479; TJSP, Apelação Cível 1006158-49.2024.8.26.0637, Rel. Des. Maria Salete Corrêa Dias, j. 30.04.2025; TJSP, Apelação Cível 1003181-54.2024.8.26.0356, Rel. Des. Lígia Araújo Bisogni, j. 14.04.2025.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto por BANCO DO BRASIL S.A., contra a sentença de fls. 314 a 324, que, em ação com pedido de declaração de inexistência de débito cumulada com indenização por danos morais ajuizada por EDNA NASCIMENTO DE ARAÚJO, julgou parcialmente procedentes os pedidos para declarar a inexistência das transações impugnadas e condenar o réu à restituição dos valores pagos.

Alega o apelante, às fls. 348 a 358, que não houve falha na prestação do serviço bancário, visto que as operações contestadas foram realizadas mediante utilização de cartão original e senha pessoal da correntista. Aduz que a cliente recebeu ligação de terceiros que se passaram por funcionários do banco, alegando que seu cartão havia sido clonado, momento em que foi induzida a seguir procedimentos que resultaram em fraude. Sustenta que foram contratados dois empréstimos via autoatendimento mobile, operações nº 145600602 e 145600372, com assinatura eletrônica da apelada e liberação dos valores em conta de sua titularidade. Argumenta que houve culpa exclusiva da vítima e de terceiros, configurando excludente de responsabilidade nos termos do art. 14, §3º, II, do CDC. Afirma que a apelada fragilizou suas credenciais ao encaminhar para pessoa estranha

imagens do terminal de autoatendimento contendo o BB Code. Ressalta que o golpe não foi praticado por funcionários do banco, mas por fraudadores que se valeram da negligência da parte autora. Defende a inaplicabilidade da Súmula nº 479 do STJ ao caso, por se tratar de fortuito externo, ocorrido fora das dependências bancárias. Cita precedentes do STJ e do TJSP no sentido de afastar a responsabilidade da instituição financeira quando o evento danoso decorre de transações realizadas com cartão original e senha pessoal do correntista. Impugna ainda o valor dos honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor do débito reconhecido como inexistente, argumentando que o montante é excessivo diante da baixa complexidade da causa. Sustenta que tal fixação pode estimular o ajuizamento de ações visando apenas os honorários sucumbenciais. Requer o provimento do recurso para que seja reformada a sentença, julgando-se improcedentes os pedidos autorais. Subsidiariamente, pleiteia a redução dos honorários advocatícios.

Contrarrazões apresentadas às fls. 364 a 368.

Determinou-se ao apelante o complemento do preparo recursal (fls. 377), providência que foi cumprida às fls. 381 a 382.

É o relatório.

Cuida-se de ação com pedido de declaração de inexistência de débito cumulado com pedido de restituição de valores e indenização por danos morais proposta por EDNA NASCIMENTO DE ARAÚJO em face de BANCO DO BRASIL S.A.

A autora alegou ter sido vítima de fraude bancária, com a realização de empréstimos e transações não autorizadas em sua conta.

Ao final, a sentença julgou parcialmente procedente o pedido para declarar a inexistência das transações impugnadas e condenar o réu à restituição dos valores correspondentes.

Insurge-se o banco o réu. Sem razão, contudo.

Segundo consta da inicial, em síntese, a autora, pessoa idosa, foi vítima de fraude bancária em dezembro de 2023, quando recebeu ligação

informando sobre invasão de sua conta e subsequentemente identificou diversas transações não autorizadas, incluindo dois empréstimos significativos, um de R\$ 77.499,85 (em 96 parcelas de R\$ 2.899,52) e outro para antecipação do 13º salário no valor de R\$ 13.077,21.

A situação se caracteriza como típico caso de fraude eletrônica, em que terceiros obtiveram acesso às informações bancárias da correntista e realizaram operações fraudulentas, incluindo empréstimos de valores expressivos e pagamentos diversos, conforme demonstrado na documentação juntada aos autos.

Sabe-se que as atividades desempenhadas pelas instituições financeiras, de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária configuram relação de consumo, na forma do art. 3º, §2º, do Código de Defesa do Consumidor.

Tanto é assim, que a Súmula 297 do E. STJ estipula:
“O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”.

Nesse sentido, cabe ao banco, por aplicação da responsabilidade objetiva, o ônus de comprovar a ausência de falha na prestação do serviço ao consumidor, ou a culpa exclusiva da vítima ou de terceiros, nos termos do art. 6º e 14, § 3º, II, do CDC.

O art. 6º, VI, do CDC, por sua vez, garante ao consumidor o direito à prevenção de danos, impondo ao fornecedor a reparação dos prejuízos causados, nos seguintes termos:

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

(...)

VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;

No caso em apreço, o banco réu não se desincumbiu de provar a regularidade das transações contestadas ou a culpa exclusiva da autora. Ao contrário, as operações financeiras efetuadas na conta da autora apresentam clara atipicidade que deveria ter acionado os protocolos de segurança da instituição financeira. A contratação de dois empréstimos no mesmo dia, em valores significativos, além de numerosas transferências e pagamentos de impostos sem

qualquer relação com o perfil da correntista (fls. 24, 25 e 33 a 34), são elementos que evidenciam a irregularidade das operações.

Além do mais, o fato de o próprio banco reconhecer parcialmente a fraude ao estornar a quantia de R\$ 34.998,23 referente a uma das transferências demonstra a ciência da instituição financeira sobre a anormalidade das operações (fls. 186).

Não procede o argumento do apelante de que as operações foram realizadas mediante uso de cartão original e senha pessoal da correntista. A jurisprudência reconhece que mesmo nesses casos, a instituição financeira deve zelar pela segurança das transações, especialmente quando estas fogem ao padrão habitual do cliente, como é o caso dos autos.

Nesse sentido, aplica-se a Súmula 479 do STJ, segundo a qual *"as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias"*.

Não se trata, como pretende o apelante, de fortuito externo, mas sim de falha nos mecanismos de segurança que integram o risco da atividade bancária.

Ressalte-se que, diante das peculiaridades do caso em questão, considerando que as transações fugiram do perfil da consumidora e ocorreram em curto espaço de tempo, não há que se falar em excludente de responsabilidade.

Nesse sentido, em situações análogas, assim já decidiu este E. Tribunal de Justiça e esta C. Câmara:

INEXIGIBILIDADE DO DÉBITO. RESTITUIÇÃO DE VALORES. Sentença de parcial procedência. APELAÇÃO. Irresignação do banco réu. Alegação de que houve culpa exclusiva da consumidora. Golpe da falsa central de atendimento. Transações realizadas em sequência, em curto espaço de tempo e fora do perfil de consumo da correntista. Falha no sistema de segurança do banco. Ônus da prova não satisfeito pela instituição bancária. Inexistência das excludentes de

responsabilidade previstas no artigo 14, §3º, do CDC. Inteligência da Súmula 479 do C. STJ. Responsabilidade objetiva. Inexigibilidade do débito. Danos materiais devidos. Precedentes desta C. Câmara. Incidência do artigo 252 do Regimento Interno deste E. Tribunal de Justiça. Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO.
(TJSP; Apelação Cível 1006158-49.2024.8.26.0637; Relator (a): Maria Salete Corrêa Dias; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro de Tupã - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/04/2025; Data de Registro: 30/04/2025);

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS - Sentença de improcedência - Insurgência da autora - Alegação de que foi vítima de golpe perpetrado por terceiros (falsa central de atendimento) - Empréstimos realizados em nome da autora, cujos valores, a seguir, foram transferidos para conta de terceiros - Responsabilidade do banco que emerge da falha na segurança de seus serviços - Aplicação da Súmula 479 do STJ - Repetição dos valores descontados a título dos empréstimos, em dobro, nos termos da modulação da decisão do STJ no EAREsp 676.608/RS - Admitida a compensação dos valores devidos pelo réu com o montante remanescente na conta bancária da autora, já que tal quantia corresponde ao que, efetivamente, ficou disponível em conta e que não lhe pertence - Danos morais, todavia, descaracterizados, eis que a autora acabou por contribuir para o ocorrido - Sentença parcialmente reformada - Recurso provido, em parte.
(TJSP; Apelação Cível 1003181-54.2024.8.26.0356; Relator (a): Lígia Araújo Bisogni; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro de Mirandópolis - 1ª Vara; Data do Julgamento: 14/04/2025; Data de Registro: 14/04/2025).

Por fim, quanto à impugnação dos honorários advocatícios, também não assiste razão ao apelante, uma vez que o percentual fixado está em consonância com os parâmetros estabelecidos no art. 85, §2º, do CPC.

De rigor, portanto, a manutenção da sentença.

Ante o exposto, nega-se provimento ao recurso, majorando-se a condenação do réu ao pagamento de honorários advocatícios ao patrono da autora para 11% sobre o valor do débito reconhecido como inexistente.

Para viabilizar eventual acesso às vias especial e extraordinária, considera-se prequestionada toda a matéria, pois para que se tenha por configurado o pressuposto do prequestionamento, afigura-se suficiente que o tribunal de origem haja debatido e decidido a questão constitucional ou federal controvertida,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

sendo prescindível a menção expressa aos dispositivos legais pretensamente violados.

Recursos interpostos contra este julgado estarão sujeitos ao julgamento virtual.

MARIA FERNANDA DE TOLEDO RODOVALHO
Relatora