



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000443879

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001520-29.2024.8.26.0101, da Comarca de Caçapava, em que é apelante BANCO DO BRASIL S/A, é apelado HELDER FERREIRA DA SILVA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (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 AFONSO BRÁZ (Presidente sem voto), LÉA DUARTE E DOMINGOS DE SIQUEIRA FRASCINO.

São Paulo, 7 de maio de 2025.

PAULO SERGIO MANGERONA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação nº 1001520-29.2024.8.26.0101

Órgão Julgador: Turma IV- Núcleo 4.0

Comarca: Caçapava

Apelante: Banco do Brasil S/A

Apelado: Helder Ferreira da Silva

Voto nº 1001520-29-L

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. Golpe da falsa central de atendimento. Autor recebeu ligação com a informação de movimentação irregular de valores em sua conta. Seguiu as orientações que lhe foram passadas para regularizar a situação reportada quando então foi vítima de golpe. Falha na prestação do serviço evidenciada (art. 14, § 1º, do CDC). Fragilidade do sistema de segurança de preservação dos dados pessoais do cliente e de informações de seu sistema, bem como em relação à eficaz verificação de operações que destoam do perfil de uso do autor. Responsabilidade objetiva presente. Sentença de parcial procedência da ação mantida por seus próprios fundamentos. RECURSO DO RÉU DESPROVIDO.

Vistos,

Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença (fls. 292), cujo relatório de adota, que julgou a presente ação nos seguintes termos: *“Diante do exposto, e do mais que dos autos consta, julgo procedente em parte a presente ação declaratória de inexigibilidade de débito c/c indenização por danos morais que HELDER FERREIRA DA SILVA, ajuizou em face de BANCO DO BRASIL e BB Administradora de cartões de Crédito S.A, para declarar inexigível o valor de R\$ 31.302,61, bem como a devolução do valor já descontado em conta, com correção monetária a contar do dano e juros de mora a contar da citação. Em consequência, extingo o processo, com análise do mérito, nos termos do art. 487, inc. I, do Código de Processo Civil.”*

Irresignado, o Banco do Brasil S/A recorre destacando que não houve falha da segurança na prestação dos seus serviços. Enfatiza a culpa exclusiva do autor e de terceiros como excludentes de responsabilidade. Pugna, enfim, pela improcedência da demanda (fls. 299).

Recurso bem processado, com contrarrazões (fls. 335).

É o relatório, no essencial.

O recurso não comporta provimento.

Incontroversa a relação jurídica de consumo entre as partes tornando aplicáveis as disposições da Lei 8.078/90 - Código de Defesa do Consumidor. A matéria encontra-se pacificada pela Súmula 297 do STJ: *“O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras.”*

Com efeito, como o réu detém o monopólio de informações, dados e documentos, a hipótese é de inversão do ônus da prova em favor do consumidor (art. 6º, VIII, Lei 8078/90), que é a parte em nítida desvantagem no vínculo negocial.

Restou incontroverso, no caso vertente, que o autor foi vítima do conhecido *“Golpe da Falsa Central”*, através do qual terceiro se passou por funcionário do banco-réu e informou a movimentação irregular de valores em sua conta corrente. Seguiu então as orientações que lhe foram passadas acreditando estar regularizando sua conta/cartão, mas foram efetuados pagamentos de dois boletos por meio do cartão de crédito e um boleto debitado em sua conta corrente, todos no valor de R\$ 15.000,00. Este último pagamento, contudo, foi revertido e restituído em tempo hábil.

O autor providenciou o registro de Boletim de Ocorrência e fez a contestação das operações tidas como ilícitas perante o requerido, mas sem sucesso quanto às duas primeiras transações, deixando evidente sua boa-fé a verossimilhança das suas alegações.

Note-se que a origem do golpe está relacionada a uma pessoa que entra em contato com os consumidores munido de seus dados pessoais e ciente

de que têm conta bancária junto a determinado banco, dados esses que deveriam estar protegidos pelo máximo sigilo.

Ainda que tenha havido ação de terceiro ou que tenha o demandante sido ingênuo ao cair no referido golpe, a norma referida (§ 3º do art. 14 do CDC) exige culpa exclusiva do terceiro ou da vítima para afastar a responsabilidade do réu, o que não ocorre na hipótese, pois o estelionato somente se consumou em razão do aparato tecnológico colocado à disposição do consumidor por parte dos bancos, que facilitou a ação do infrator, além da evidente falha de segurança da instituição financeira, que não adotou qualquer medida para contatar o requerente a fim de confirmar as operações e não bloqueou transações atípicas, fora do perfil do cliente.

A propósito, como destacado com acerto na r. sentença: “*A operadora do cartão Ouro Card não reconheceu a fraude e emitiu o boleto no valor com juros e correção que chegou ao valor de R\$ 31.302,61 (trinta e um mil, trezentos e trinta e dois reais e sessenta e um centavos) que foi debitado de sua conta corrente em 15.07.2022 (fls.13). O autor lavrou Boletim de Ocorrência relatando os fatos (fls.24/25). Ora, incontestável a falha de segurança no sistema do Banco Requerido. Os fatos acontecidos por certo devem ser reconhecidos como fortuito interno bancário, respondendo o Requerido pelos danos causados, nos termos do artigo 14, “caput”, do Código de Defesa do Consumidor, em conjunto com o quanto enunciado nas Súmulas nº 297 e 479, do Superior Tribunal de Justiça. Bem evidenciado que a ação criminosa se deu no âmbito das operações bancárias, uma vez que os estelionatários se passaram por Prepostos do Requerido justamente para fazerem as transferências irregulares que, diga-se de passagem, em um único dia, sendo inegável a aplicação dos termos citados na Súmula nº 479 do C. Superior Tribunal de Justiça. Sendo assim, não há dúvidas de que o autor foi vítima de um golpe sob a responsabilidade do requerido, não podendo, portanto, se questionar a sua idoneidade, sendo inequívoca a omissão em garantir a segurança legitimamente esperada pela consumidor.”*

A vulnerabilidade do sistema bancário, que admite operações totalmente atípicas em relação ao padrão de consumo dos clientes, viola o dever de

segurança que cabe às instituições financeiras e, por conseguinte, incorre em falha da prestação de serviço (art. 14, § 1º, do CDC).

Lembre-se que o autor não tem como produzir prova negativa e eventual dúvida reinante nos autos deve ser interpretada em favor do consumidor, segundo a regra do artigo 47 do CDC.

A fraude praticada por terceiro não constitui causa excludente da responsabilidade do fornecedor, pois compõe o risco próprio de sua atividade, pela qual é objetivamente responsável. A rigor, o risco de fraude é criado pela instituição financeira ao ofertar o serviço ao mercado.

A alegação de culpa da vítima não é suficiente para afastar a responsabilidade objetiva do banco, conforme artigo 14 do CDC e 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."*

Nem se poderia falar em concorrente porquanto o golpe somente foi consumado em razão da falha preponderante do sistema de segurança da parte requerida.

A atividade de risco do réu faz ainda incidir na espécie o disposto no parágrafo único do art. 927 do CC: *"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."*

Confira-se, a propósito, o entendimento desta Corte sobre a matéria aqui tratada:

"Apelação. Transações bancárias não reconhecidas pelo autor. Ação indenizatória por dano material e moral. Sentença de parcial procedência. Recurso da parte ré. 1. Transações bancárias não reconhecidas pelo autor. Falha na prestação do serviço (art. 14, §1º do CDC). Fragilidade do sistema

de segurança de preservação dos dados pessoais do cliente e de informações de seu sistema, bem como em relação à eficaz verificação de operações que destoam do perfil de uso da parte autora. Necessidade de estorno dos valores indevidamente sacados de sua conta bancária, bem como de reembolso do valor indevidamente pago pertinente a compras indevidas inseridas na fatura de cartão de crédito, para recomposição do consumidor ao "status quo ante". 2. Dano moral bem configurado. Fatos narrados na petição inicial que extrapolam o mero aborrecimento, demonstrando o desconto indevido de valores de sua conta corrente, além do pagamento de fatura de cartão de crédito, em valor excedente, pertinente ao lançamentos indevidos. Reclamação administrativa inexitosa. Desvio produtivo do consumidor. Valor fixado em R\$ 5.000,00, em consonância com os precedentes desta Câmara, arbitrados a partir de critérios de razoabilidade e proporcionalidade. Ato lesivo apto a causar constrangimento de ordem moral. 3. Sentença mantida. Recurso desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1051187-21.2023.8.26.0100; Relator (a): Elói Estevão Troly; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 22ª Vara Cível; Data do Julgamento: 10/02/2025; Data de Registro: 10/02/2025)"

"Apelação. Ação de indenização por dano material e moral. Sentença de parcial procedência. Recurso da parte ré. 1. Cerceamento de defesa não configurado. Questão controvertida esclarecida nos autos. Adequado julgamento antecipado (art. 355, inc. I, do CPC). 2. Preliminar de ilegitimidade passiva afastada. Alegações do banco réu que dizem respeito ao mérito da demanda. Legitimidade deve ser analisada com base nas alegações arguidas na petição inicial, na qual o autor imputou os danos causados à falha de prestação de serviço do banco, de modo que, a princípio, possui legitimidade para figurar no polo passivo. 3. Responsabilidade objetiva da instituição financeira por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias (S. 479 do STJ). Falha na prestação do serviço (art. 14, §1º do CDC). Fragilidade do sistema de segurança de preservação dos dados pessoais do cliente e de informações de seu sistema, bem como em relação à eficaz verificação de operações que destoam do perfil de uso da parte autora. 4. Sentença mantida. Majoração de honorários advocatícios nesta fase recursal. Recurso desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1022890-59.2023.8.26.0114; Relator (a): Elói Estevão



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Troly; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Campinas - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 10/02/2025; Data de Registro: 10/02/2025)"

Irreparável, portanto, a r. sentença hostilizada.

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso.

Majora-se a verba honorária para 12% sobre o valor atualizado da causa, nos termos do § 11 do artigo 85 do CPC.

Atentem as partes para o detalhe de que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes dará ensejo à imposição da multa prevista pelo artigo 1026, § 2º, do CPC.

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).

PAULO SÉRGIO MANGERONA

RELATOR