



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

Registro: 2025.0000443933

A C Ó R D ã O

Vistos, relatados e discutidos estes autos do Apelação Cível nº 1018497-57.2024.8.26.0114, da Comarca de Campinas, em que é apelante BANCO DO BRASIL S/A, é apelada MARIA JOSÉ MALUF DE MESQUITA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da(o) 12ª 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 da Relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Excelentíssimos Desembargadores JACOB VALENTE (Presidente sem voto), CASTRO FIGLIOLIA E MARCO PELEGRINI.

São Paulo, 7 de maio de 2025

(assinatura digital)

SANDRA GALHARDO ESTEVES

Desembargadora – Relatora.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

Voto nº 40.392

Apelação nº 1018497-57.2024.8.26.0114

Comarca de Campinas / 4ª Vara Cível

Juiz(a): Eduardo Bigolin

Apelante: Banco do Brasil S/A

Apelado: Maria José Maluf de Mesquita

CONTRATO BANCÁRIO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C.C. RESTITUIÇÃO DE VALORES E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. GOLPE DA “FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO”. OPERAÇÕES FRAUDULENTAS. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. DANOS MORAIS AFASTADOS. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. MANUTENÇÃO.

Segundo a narrativa inicial, a autora recebeu ligação por alguém que se apresentou como preposto do banco, com seus dados bancários pessoais. A autora foi instruída a se dirigir até uma agência e acessar o terminal de autoatendimento, o que propiciou a ação dos fraudadores, com efetivação de diversas transações de débito e crédito, sem qualquer vigilância por parte do banco. Nada exclui o réu de sua responsabilidade pelos fatos, pois, mesmo diante de ação de terceiros, ele deveria cercar-se de maiores cautelas. A teoria do risco da atividade norteia a solução em desfavor do réu. Ao réu incumbia garantir a segurança dos serviços prestados e, havendo imputação de defeito no serviço, provar fato caracterizador de qualquer das excludentes do §3º do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor. Impõe, enfim, o reconhecimento da inexigibilidade do débito e reembolso dos valores debitados.

Apelação do réu não provida.

Vistos,



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

12ª Câmara de Direito Privado

1. Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença (fls. 331/337), que julgou parcialmente procedentes os pedidos formulados por MARIA JOSÉ MALUF DE MESQUITA nos autos da ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. restituição de valores e indenização por danos morais que move em face de BANCO DO BRASIL S/A.

Inconformado, o réu insurge-se às fls. 340/369. Reitera as alegações trazidas na contestação, sustentando ilegitimidade passiva, pois a autora fora vítima de estelionato, sem qualquer participação do banco. Afirma que as operações foram contratadas com uso de aparelho celular autorizado junto ao terminal de autoatendimento (TAA), mediante leitura de QRcode. Diz que o sistema apresenta tela de fraude ao cliente e, também, alerta para que não sejam enviadas fotos daquela tela. Insiste na observância do artigo 14, § 3º, II, do Código Consumerista, alegando culpa exclusiva do consumidor, que realizou desbloqueios de limites e foi autorizando as operações, com inclusão de seus dados sigilosos e biometria, o que afasta a incidência da Súmula 479 do STJ. Argumenta que não existe qualquer vício ou defeito na prestação do serviço, destacando que o sistema do banco é seguro e não pode ser manipulado por “hackers”. Assevera que não há prova do prejuízo material. Colaciona jurisprudência na defesa de suas teses. Pugna pela minoração da verba honorária sucumbencial. Requer o provimento do recurso.

Contrarrazões às fls. 377/383, com preliminar de não conhecimento do apelo.

A recorrida manifestou oposição ao julgamento virtual (fl. 388).

É o relatório do essencial.

2. A autora narra na inicial que, em 02/04/2024, recebeu uma chamada telefônica de pessoa identificada como funcionário do réu, informando a constatação de compra suspeita pendente de aprovação e, para o cancelamento, era necessário o comparecimento na agência para bloqueio direto no caixa automático. Ocorre que, ao diligenciar até o terminal de autoatendimento, golpistas conseguiram acesso à sua conta, sem que tivesse fornecido a senha, efetuando as seguintes operações: 1) empréstimo no valor de R\$ 202.020,00, contrato nº 949.595; 2) pagamento de boletos, no importe de R\$ 9.943,47; 3) pagamento no cartão de crédito, no valor de R\$ 46.969,76. Ao identificar a fraude, lavrou Boletim de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

Ocorrência e contestou as transações, tendo o réu reconhecido apenas o empréstimo bancário, negando a exclusão das demais. Assevera que os gastos não correspondem ao seu perfil, caracterizando a falha nos serviços prestados pelo réu. Argumenta que a hipótese enseja reconhecimento de responsabilidade objetiva da instituição financeira, a teor da Súmula 479 do STJ e do artigo 14, § 1º, II e III, do Código de Defesa do Consumidor. Pede a declaração de inexigibilidade do débito contraído fraudulentamente (R\$ 46.969,76), o reembolso dos valores subtraídos de sua conta (R\$ 9.943,47) e a condenação do réu à indenização por danos morais (R\$ 5.000,00).

O réu ofertou contestação às fls. 178/217, acostando documentos.

O nobre magistrado “*a quo*” entendeu que a fraude restou comprovada e, assim sendo, julgou parcialmente os pedidos formulados na exordial, para: “(i) Declarar a inexigibilidade de débito referente aos valores lançados na fatura de cartão de crédito, datado de 02/04/2024, que totalizam o importe de R\$ 46.969,76; (ii) Condenar o requerido ao reembolso dos valores subtraídos da conta bancária, oriundo das fraudes na função débito, datadas de 02/04/2024, no importe de R\$ 9.943,47, corrigido monetariamente desde o desembolso pela tabela prática do E. TJSP, e acrescidos de juros de mora de 1% ao mês, desde a citação. A partir de 30/08/2024, a correção monetária deve ser calculada pelo IPCA e os juros moratórios devem corresponder à diferença entre a Taxa SELIC e o IPCA, nos termos dos artigos 389, parágrafo único e 406, §1º, do Código Civil, com redação dada pela Lei nº 14.905/2024”.

Decide-se.

Das preliminares

O preparo recursal está de acordo com a planilha de fl. 384, adotando-se como base de cálculo o valor atualizado da condenação, em consonância ao disposto no artigo 4º, II, § 2º, da Lei Estadual nº 11.608/2023¹.

Portanto, fica rejeitada a alvitrada deserção do apelo, suscitada pela recorrida.

¹ - **Artigo 4º** - O recolhimento da taxa judiciária será feito da seguinte forma: (...) **II** - 4% (quatro por cento) sobre o valor da causa, nos termos do artigo 1.007 do Código de Processo Civil, como preparo da apelação e do recurso adesivo; (...) - **§ 2º** - Nas hipóteses de pedido condenatório, o valor do preparo a que se refere o inciso II, será calculado sobre o valor fixado na sentença, se for líquido, ou, se ilíquido, sobre o valor fixado equitativamente para esse fim, pelo MM. Juiz de Direito, de modo a viabilizar o acesso à Justiça, observado o disposto no § 1º.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

No tocante à ilegitimidade passiva do banco, trata-se de tema que se confunde com o próprio mérito e será analisada em conjunto.

Da responsabilidade do réu pela falha na prestação do serviço

Conforme a narrativa, a autora fora vítima do denominado “golpe da falsa central de atendimento”.

Segundo a versão do réu, a cliente concorreu com o ocorrido, pois o infrator acessou o sistema bancário em razão de sua conduta negligente e imprudente.

No caso, a autora se dirigiu até uma agência, sendo induzida a acessar a sua conta, acreditando que estaria cancelando compras não reconhecidas.

Cumprе esclarecer que a relação que se estabelece entre as partes se enquadra na definição do art. 3º, §2º, do Código de Defesa do Consumidor. Com efeito, o réu é prestador de serviços bancários, e a autora é consumidora desses serviços.

Infelizmente, as fraudes perpetradas no mercado consumidor, relacionadas ao sistema bancário, têm-se tornado frequentes. A astúcia de grupos criminosos, que sempre descobrem novas formas de burlar os sistemas de segurança dos bancos, por mais sofisticados que sejam, tornou-se fato público e notório.

Com efeito, as instituições financeiras devem garantir a segurança dos serviços prestados, responsabilizando-se por eventual falha, tratando-se de risco do negócio. Ao disponibilizar aos consumidores o acesso aos seus serviços com a utilização de cartão magnético, o réu tem de se assegurar da absoluta segurança do meio a ser utilizado, de modo a evitar fraudes.

As transações foram realizadas na mesma data do ocorrido, em 02/04/2024 e, analisando os extratos acostados aos autos, de se admitir que as operações destoavam do perfil da consumidora, bastando verificar as demais movimentações não impugnadas pela autora (fls. 21/28 e 38/56).

Aliás, o próprio réu efetuou o cancelamento do empréstimo



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

12ª Câmara de Direito Privado

contestado, no valor vultoso de R\$ 202.050,00, reconhecendo a origem fraudulenta da operação (fls. 31/33). No entanto, em que pese o mesmo “*modus operandi*”, deixou de inibir o curso das demais transações, estranhas ao padrão de sua cliente, recusando a contestação administrativa (fls. 34/37).

O sistema de segurança do réu foi efetivamente falho, pois não foi efetivo quanto ao bloqueio das operações.

Se o consumidor se utiliza de sistema facilitado de serviços, o administrador do cartão não pode prescindir de mecanismos eficientes a tornar segura sua utilização, evitando que seu titular sofra dano.

Mesmo tendo a autora viabilizado a concretização da fraude, tal ato criminoso poderia ter sido evitado se o sistema de segurança do réu fosse eficiente, pois, repita-se, não se cuidou de uma operação isolada, mas várias transações, todas realizadas na mesma data.

Nem se cogita de fato de terceiro, pois “as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias” (STJ, súmula 479).

Aliás, os dados bancários da requerente não poderiam ser obtidos pelos estelionatários se o sistema de segurança do réu fosse seguro. Se o réu permitiu que eles obtivessem os dados da correntista, possibilitando que ela fosse abordada por telefone, falhou na prestação do serviço, e deve responder pelos danos decorrentes do serviço deficiente.

Assim, com fundamento nos artigos 8º e 14 da Lei nº 8.078/90, o réu deve responder integralmente pela reparação dos danos sofridos pela requerente em consequência do defeito na prestação do serviço (operações financeiras irregulares). Ao requerido incumbia garantir a segurança dos serviços prestados e, havendo imputação de defeito no serviço, provar fato caracterizador de qualquer das excludentes do §3º do art. 14 acima referido.

A r. sentença merece ser integralmente mantida, por seus próprios e jurídicos fundamentos.

3. Em face do exposto, rejeitadas as preliminares, nega-se



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

12ª Câmara de Direito Privado

provimento ao recurso. Levando em conta o trabalho adicional realizado em grau recursal, os honorários advocatícios comportam majoração para 15% sobre a mesma base de cálculo adotada na r. sentença.

(assinatura digital)

SANDRA GALHARDO ESTEVES

Desembargadora – Relatora.