



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000446509

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1006166-26.2024.8.26.0637, da Comarca de Tupã, em que é apelante/apelado VERA SEBASTIANA LIMA DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado/apelante BANCO BRADESCO FINANCIAMENTOS S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 17ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso da autora e deram parcial provimento ao recurso do réu. V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores IRINEU FAVA (Presidente sem voto), LUÍS H. B. FRANZÉ E EDUARDO VELHO.

São Paulo, 8 de maio de 2025.

AFONSO BRÁZ

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº 49086

APELAÇÃO Nº 1006166-26.2024.8.26.0637

**APELANTES: VERA SEBASTIANA LIMA DA SILVA (Assistência Judiciária)
E BANCO BRADESCO FINANCIAMENTOS S/A**

APELADOS: OS MESMOS

COMARCA: TUPÃ

JUIZ: LUCIANO BRUNETTO BELTRAN

AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO POR DANO MATERIAL E MORAL. Operações bancárias contestadas pela correntista. Golpe consumado a partir de contato telefônico com a vítima, que seguiu orientações de suposto preposto do banco. Violação do dever de guarda e vigilância quanto às informações de segurança da conta pela requerente. Contratação de empréstimo e transferência eletrônica PIX, de valor elevado, após a disponibilização do crédito na conta da autora. Ausência de bloqueio preventivo das operações pela instituição financeira. Falha na prestação de serviços configurada. Culpa concorrente. Dano material que deve ser igualmente repartido entre as partes.

DANO MORAL. Embora caracterizada a irregularidade das operações questionadas, não houve a propagação de fato depreciativo capaz de gerar dano à honra ou à moral da autora. Dissabor da vida em sociedade, incapaz de gerar direito ao recebimento de indenização a tal título. Inocorrência de abalo moral a ensejar a reparação indenizatória.

RECURSO DA AUTORA DESPROVIDO E RECURSO DO RÉU PARCIALMENTE PROVIDO.

A r. sentença de fls. 297/305, de relatório adotado, julgou parcialmente procedente os pedidos da ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. indenização por dano material e moral movida por VERA SEBASTIANA LIMA DA SILVA em face de BANCO

BRDESCO FINANCIAMENTOS S/A *“para DECLARAR a nulidade do empréstimo elencado no extrato de fl. 31, datado de 07/06/2024, no valor de R\$8.283,51, feito em nome da autora por terceiro, bem como da transferência via PIX que a ele se seguiu, na mesma data, declarando, ainda, inexigível qualquer débito relativo a esse contrato frente à parte autora, voltando a conta da autora ao que era antes do golpe”*. Diante da sucumbência de ambos os litigantes, condenou cada uma das partes ao pagamento das despesas processuais, na proporção de 70% à autora e 30% ao réu, além dos honorários advocatícios, fixados em 20% sobre o valor atualizado da causa, observada a assistência judiciária concedida.

Apela a autora (fls. 308/315), que busca a condenação do banco ao pagamento de indenização por dano moral.

Apela, também, o réu (fls. 317/339), que sustenta que é parte ilegítima para figurar no polo passivo da demanda, vez que os prejuízos foram ocasionados por terceiros sem qualquer vínculo com a presente demanda. Assevera a regularidade das operações questionadas, efetivadas pela própria correntista, mediante utilização de dispositivo eletrônico cadastrado, autenticação de senha pessoal, token e/ou biometria facial. Aduz que não praticou ato ilícito, aponta excludente de responsabilidade por culpa exclusiva da vítima e/ou terceiros, que o dano não restou comprovado e que os fatos narrados configuram mero dissabor, que não enseja reparação indenizatória. Pugna pelo reconhecimento da validade das operações contestadas, o afastamento da restituição de valores, a devolução/compensação do

montante disponibilizado na conta da autora e, subsidiariamente, o reconhecimento de culpa concorrente. Requer a reforma da sentença.

Recursos regularmente processados, com apresentação das contrarrazões às fls. 353/364 e 365/378.

É o relatório.

Afasto a preliminar de ilegitimidade da instituição financeira para figurar no polo passivo, arguida pelo banco.

O réu é parte legítima para figurar no polo passivo da ação em que se discute a responsabilidade da instituição financeira decorrente de falha na prestação de serviço bancário, vez que incontroversa a relação contratual entre as partes.

No mérito, o recurso da autora não comporta provimento, enquanto o apelo do réu deve ser provido em parte.

Cinge-se a controvérsia na regularidade do empréstimo 2675709 (R\$8.283,51) e de operação de transferência eletrônica para conta de terceiro (GRUPO CASAS BAHIA S/A: R\$13.000,54), efetivados em 07/06/2024 (fls. 31), que a autora não reconhece.

A requerente narra que registrou boletim de ocorrência (fls. 33/34), em que relata que *“recebeu ligação telefônica, originada do n. 18-35831221, onde o interlocutor se identificou como sendo Luís Antônio, usando aplicativo do Banco Bradesco, informando que estava sendo efetuada uma compra na região da cidade de São Paulo/SP, usando a conta n. 16162-4, agência 222-4 – Bradesco Rinópolis/SP, em*

nome de Vera Sebastiana e que para confirmação do cancelamento era necessário, fornecer os dados bancários e inserir um código para o devido cancelamento. Após fornecer os dados, Vera Sebastiana se dirigiu até a agência bancária, onde constatou que foi feito um empréstimo no valor de R\$8.283,51 (oito mil, duzentos e oitenta e três reais e cinquenta e um centavos, bem como foi utilizado o valor de R\$4.712,00, Quatro mil, setecentos e doze reais e quatro centavos), tomando ciência de que se tratava de golpe". Informa, ainda, que realizou a contestação das operações administrativamente, porém não obteve o cancelamento das operações, tampouco o estorno dos valores debitados de sua conta corrente.

É certo que, em casos de operações fraudulentas, a responsabilidade da instituição financeira é objetiva e decorre do risco que o segmento econômico está sujeito (artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor). Este entendimento está consolidado na Súmula 479¹ do C. Superior Tribunal de Justiça.

No caso, contudo, temos uma situação concreta em que houve a prática de estelionato, ocorrido fora da agência bancária e que causou, lamentavelmente, prejuízos à autora, onde os meliantes se utilizaram de nome de instituição financeira para prática do crime denominado pela imprensa de "golpe da falsa central de atendimento".

¹ Súmula 479/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."

Isso porque, conforme narrado no boletim de ocorrência, verifica-se que houve imprudência da requerente ao seguir as orientações atípicas que lhe foram dadas por telefone, recebidas de suposto preposto do banco, sem, antes, confirmar a veracidade das informações recebidas, realizando conduta diversa das normas de segurança que devem ser observadas pelos correntistas, não bastasse inúmeros informes das instituições financeiras acerca do tema.

Nota-se que a conduta da autora, de seguir as orientações recebidas por terceiro desconhecido, foi imprescindível para a consecução da fraude. Ao agir dessa forma, a correntista violou o dever de guarda e vigilância quanto às informações de segurança da movimentação financeira da conta corrente, devendo assumir o risco das consequências de sua conduta, que contribuiu para que fosse vítima de estelionatários.

Por outro lado, na hipótese dos autos, não é possível afastar integralmente a responsabilidade da instituição financeira pelo dano material ocorrido, uma vez que deixou de adotar as medidas de prevenção necessárias, com o bloqueio das transações notoriamente suspeitas, a fim de evitar que fossem concluídas.

A autora comprovou que é correntista da instituição financeira e apresentou extratos bancários que evidenciam que ela não

costuma realizar movimentações financeiras de valores tão elevados (fls. 263/272). A formalização de empréstimo pessoal (R\$8.283,51) e transferência eletrônica PIX, de valor elevado (R\$13.000,54 – fls. 31), efetivada logo após a disponibilização do crédito na conta corrente, fornecia fortes indícios a respeito da ocorrência de fraude.

Não obstante isso, bem como, deter recursos tecnológicos para análise de movimentações financeiras suspeitas e do perfil de consumo da correntista, o requerido descuroou de seu dever, o que evidencia a falha na prestação de seus serviços.

Diante desse quadro, é de se reconhecer a culpa concorrente pelo dano material decorrente das operações questionadas.

Nesse sentido, já se manifestou este E. Tribunal de Justiça:

“BANCÁRIOS – Ação de declaratória de inexigibilidade de débito c/c indenização por danos materiais e morais – Transferências bancárias – Alegação de fraude – Sentença de procedência – Hipótese em que o fato ocorreu em razão do fornecimento de dados bancários que seriam sigilosos e de conhecimento exclusivo da apelada – Desídia da titular quanto à guarda das informações de segurança da conta – Operações que se referem a TED e pagamentos de títulos – Sistemas de segurança que deveriam ser acionados automaticamente – Parcela de prestação de serviço bancário defeituoso ou fortuito interno, caracterizados – Responsabilidade objetiva da instituição financeira ante o risco da atividade (Súmula

479/STJ) – Resultado de evento configurador de culpa concorrente – Indenização material devida pela metade – Dano moral não caracterizado – Decaimento recíproco – Adequação dos ônus – Sentença parcialmente modificada – Recurso parcialmente provido.” (Apelação Cível 1012133-88.2021.8.26.0562; Relator: José Wagner de Oliveira Melatto Peixoto; 37ª Câmara de Direito Privado; Julgamento: 15/02/2022; Data de Registro: 15/02/2022).

Destarte, levando-se em conta a existência da culpa concorrente, bem como o disposto no artigo 945 do Código Civil², devem as partes arcar com metade do dano material decorrente das operações impugnadas, o que deverá ser apurado em sede de liquidação da sentença. Para o cálculo deverão ser considerados os valores disponibilizados pelo banco, referente ao empréstimo 2675709, os lançamentos a débito efetivados na conta da autora, bem como as parcelas do empréstimo que foram efetivamente pagas, devidamente atualizados, ficando autorizada a compensação. Consigna-se que, sobre o montante devido por cada uma das partes, deverá incidir correção monetária a partir da data do evento danoso (súmula 43 do STJ³) e juros de mora a partir da citação (art. 405, Código Civil), de acordo com os índices legais.

No tocante ao dano moral, embora constatada a falha na prestação dos serviços bancários e determinada a restituição de metade do prejuízo patrimonial da correntista, oriundo das transações contestadas, não há se falar em dano moral, pois para o seu

² CC, art. 945. “Se a vítima tiver concorrido culposamente para o evento danoso, a sua indenização será fixada tendo-se em conta a gravidade de sua culpa em confronto com a do autor do dano”.

³ Súmula 43/STJ: “Incide correção monetária sobre dívida por ato ilícito a partir da data do efetivo prejuízo”.

reconhecimento é necessária a demonstração da repercussão negativa que a atuação do réu gerou no meio social da autora, o que não ocorreu no presente caso.

Isso porque a irregularidade das transações questionadas não teve o condão de gerar vexame ou constrangimento perante terceiros, tampouco causar abalo psicológico capaz de gerar aflições ou angústias. Anoto que inexistente prova de que a autora tenha sido exposta à situação vexatória e humilhante, nem que tenha deixado de honrar compromissos financeiros em decorrência das operações bancárias contestadas. Além disso, não restou comprovada a inscrição do nome dela em cadastros de restrição ao crédito, em razão dos fatos narrados na inicial, tampouco qualquer outra circunstância a evidenciar que os transtornos sofridos tenham ultrapassado os meros aborrecimentos do cotidiano, ônus que incumbia à requerente, por se tratar de fato constitutivo do direito (artigo 373, I do Código de Processo Civil). Ademais, não se pode exigir do requerido prova de fato negativo.

Assim considerado, não há falar em intenso abalo psicológico capaz de causar aflições ou angústias extremas ao consumidor, sequer de qualquer outra circunstância a justificar a indenização por dano moral aqui pretendida.

Nesse sentido, Sergio Cavalieri Filho ressalta que “só

deve ser reputado dano moral a dor, vexame, sofrimento ou humilhação que, fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe aflições, angústia e desequilíbrio em seu bem-estar. Mero dissabor, aborrecimento, mágoa, irritação ou sensibilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral, porquanto, além de fazerem parte da normalidade do nosso dia a dia, no trabalho, no trânsito, entre os amigos e até no ambiente familiar, tais situações não são intensas e duradouras, a ponto de romper o equilíbrio psicológico do indivíduo”⁴.

Destarte, os fatos experimentados não passaram de aborrecimento do cotidiano, ao qual todos estamos suscetíveis, não se vislumbrando a ocorrência de abalo moral suscetível de reparação.

Diante do resultado do julgamento e, considerada a parcial procedência dos pedidos, cada um dos litigantes deve arcar com metade das despesas processuais, além dos honorários advocatícios, ora fixados em 10% da condenação em favor do patrono da autora e, em 10% sobre a pretensão de indenização por dano moral ao patrono do réu, vedada a compensação (artigo 85, §§ 2º e 14 c.c. artigo 86, *caput*, ambos do Código de Processo Civil) e observada a assistência judiciária concedida.

Considerando precedentes dos Tribunais Superiores, que vêm registrando a necessidade do prequestionamento explícito dos

⁴ “Programa de responsabilidade Civil”, 10ª. Ed., São Paulo: Atlas, 2012, p. 93.

dispositivos legais ou constitucionais supostamente violados e, a fim de evitar eventuais embargos de declaração, apenas para tal finalidade, por falta de sua expressa remissão na decisão vergastada, mesmo quando os tenha examinado implicitamente, dou por prequestionados os dispositivos legais e/ou constitucionais apontados pela parte.

Por isso, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso da autora e **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao apelo do réu.

AFONSO BRÁZ
Relator