



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

Registro: 2025.0000447015

A C Ó R D ã O

Vistos, relatados e discutidos estes autos do Apelação Cível nº 1028798-85.2023.8.26.0506, da Comarca de Ribeirão Preto, em que é apelante BANCO DO BRASIL S/A, é apelado CARLOS CURTI.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da(o) 12ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Deram provimento parcial ao recurso, nos termos que constarão do acórdão. 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, 8 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 40.506

Apelação. Cível nº 1028798-85.2023.8.26.0506

Foro de Ribeirão Preto / 10ª Vara Cível

Juiz(a): Armenio Gomes Duarte Neto

Apelante(s): Banco do Brasil S/A

Apelado(a)(s): Carlos Curti

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. CARTÃO DE CRÉDITO. FRAUDE BANCÁRIA. GOLPE DO MOTOBOY. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÍVIDA CUMULA COM PEDIDO INDENIZATÓRIO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. PEDIDO JULGADO PARCIALMENTE PROCEDENTE. RECURSO DO BANCO.

I. CASO EM EXAME. Fraude bancária conhecida como "golpe do motoboy" praticada contra o autor, cliente do banco, que foi induzido a erro por suposto preposto bancário. O autor entregou seu cartão de crédito a um motoboy após receber ligação de terceiros, resultando em transações não autorizadas de elevado valor. Alega falha na prestação de serviço e danos materiais e morais.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO. A questão em discussão consiste em (i) a responsabilidade do banco pela autorização de operações bancárias sem consentimento e fora do perfil do cliente e (ii) a responsabilidade do banco pelos danos morais decorrentes da fraude (iii) a responsabilidade do banco pelos danos materiais decorrentes de transações bancárias desautorizadas pelo cliente.

III. RAZÕES DE DECIDIR. Reconhecida a nulidade das operações bancárias realizadas sem consentimento do autor, fora do perfil do cliente, devido à falha no sistema de segurança do banco. Declaração de nulidade das compras e inexigibilidade das dívidas exigidas do autor pelo uso indevido do cartão de crédito. Não caracterizados os danos morais, pois não há nexo de causalidade entre o serviço bancário e o sofrimento psicológico do autor, decorrente da prática delituosa por terceiros.

IV. TESE DE JULGAMENTO: 1. Instituições financeiras respondem objetivamente por danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes das quais decorrerem transações bancárias feitas com vício de consentimento e fora do perfil do cliente. 2. Ausência de nexo causal entre a falha do serviço bancário e danos morais causados na vítima do crime de estelionato praticado por terceiros.

Legislação Citada: Código de Defesa do Consumidor. Jurisprudência Citada: STJ, REsp nº 2052228/DF, Rel. Ministra Nancy Andrigli, j. 12.09.2023.

IV. DISPOSITIVO. Recurso do réu provido parcialmente para afastar a condenação por danos morais.



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

Vistos,

1. Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença (fls. 484/490), cujo relatório se adota, que julgou procedentes o pedido de reconhecimento de inexigibilidade de transações financeiras c.c. pedido indenizatório por danos morais formulados por CARLOS CURTI na ação ajuizada contra o BANCO DO BRASIL S/A.

Ao proferir a r. sentença, o nobre magistrado aplicou as normas do Código de Defesa do Consumidor.

O julgamento do feito dispensou a abertura da fase instrutória. Apreciou o contexto probatório, especificamente os extratos bancários, concluindo o nobre magistrado que as transações cotidianas do autor consistem em pequenos valores. Definiu que a compra impugnada pelo autor está fora do perfil dele. Concluiu que o serviço é falho diante da impossibilidade de garantir a segurança esperada. O douto juízo declarou a inexigibilidade dos débitos no montante de R\$ 116.999,97, bem como dos encargos provenientes da utilização de limite de crédito do autor. Determinou a devolução dos valores já pagos. Acolheu a preensão indenizatória por danos morais.

Assim, julgou “*PROCEDENTE o pedido inicial e extinto o processo, com fulcro no artigo 487, I, do CPC, a fim de, confirmando a tutela de urgência outrora concedida, declarar inexigíveis as compras realizadas no cartão de crédito do autor, no dia 19 de abril de 2023 (fls. 51/54), no montante R\$116.999,97, bem como para condenar o réu ao pagamento de danos morais, no valor R\$ 5.000,00, corrigido monetariamente a partir desta data e acrescido de juros de mora legais, a contar da citação. Em razão da sucumbência, condeno o réu ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como dos honorários advocatícios, os quais arbitro em 10% do valor da condenação (valor declarado inexistente mais danos morais), nos termos do art. 85, § 2º, do CPC.*”



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

12ª Câmara de Direito Privado

Foram acolhidos os embargos de declaração opostos pelo autor, para que a r. sentença ficasse com o seguinte dispositivo: “(...) *“Diante do exposto, JULGO PROCEDENTE o pedido inicial e extinto o processo, com fulcro no artigo 487, I, do CPC, a fim de, confirmando a tutela de urgência outrora concedida, a) declarar inexigíveis os débitos discutidos nos autos, b) condenar o réu à devolução dos valores indevidamente descontados de sua conta bancária, referentes às transações descritas nos autos, acrescidos de correção monetária a partir da data de cada transação e de juros de mora a contar da citação; c) condenar o réu ao pagamento de danos morais, no valor R\$ 5.000,00, corrigido monetariamente a partir desta data e acrescido de juros de mora legais, a contar da citação”*.

Inconformado, o réu apela (fls. 500/518). Defende que inexistente ato ilícito praticado pelo banco, pois as transações foram realizadas mediante o uso de cartão com chip e senha. Repisa que o autor não agiu com cautela na guarda de sua senha e uso do cartão. Ressalta a culpa exclusiva da vítima pelos prejuízos por ela experimentados. Ventila a falta de legitimidade para integrar o processo. A responsabilidade indenizatória do apelante deve ser afastada, com reforma da sentença. Alternativamente, pede a redução do valor atribuído aos danos morais. Questiona os honorários advocatícios sucumbenciais.

Contrarrazões (fls. 525/545).

Não houve oposição ao julgamento do recurso em plenário virtual.

É o relatório do essencial.

2. Decide-se.

De proêmio, o réu mantém relação jurídica com o autor vinculados pela abertura de conta corrente e pelo contrato de cartão de crédito.

As instituições financeiras são responsáveis por garantir a segurança das transações bancárias e não se olvide que, aos olhos da consumidora, (ela) manteve contato com supostos prepostos bancários e as instituições financeiras autorizaram e facilitam o pagamento ao fraudador.

De acordo com a teoria da asserção, a presença das condições da ação deve ser aferida à luz das afirmações contidas na petição inicial. A



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

réu é parte legítima para integrar o processo.

No que diz respeito ao mérito, insta consignar que a ação versa sobre a fraude bancária (“golpe do motoboy”) praticada contra o autor que diz ter sido vítima de estelionato e induzido a erro, ao receber contato por suposto preposto bancário.

O autor narra na inicial que é cliente do réu, titular tanto da conta bancária nº 14.017-1 na agência 0028-0 como de cartão de crédito. No dia 19 de abril de 2023, recebeu uma ligação de terceiros que se passavam pelo réu e indagavam sobre suposta transação feita no cartão de crédito. Afirma que o terceiro tinha todos os dados pessoais do autor e, ao recusar o lançamento, foi convencido a inutilizar o cartão e entregá-lo a um motoboy. Em seguida à entrega do cartão, foram realizadas diversas compras desconhecidas em elevado valor no cartão de crédito - totalizadas em R\$ 86.999,99, R\$ 10.874,99, R\$ 9.999,99, R\$ 19.999,99. Alega que os limites de transações foram elevados sem qualquer obstáculo pela segurança bancária. Entrou em contato com o Requerido, mas não obteve êxito no estorno das elevadas e fraudulentas transações bancárias, que sequer se enquadravam no perfil do correntista. Aduz falha na prestação de serviço e padecimento de danos morais indenizáveis. Pugna pela aplicação das normas do Código de Defesa do Consumidor.

O réu BANCO DO BRASIL S/A ofereceu contestação e defende que as transações foram realizadas mediante senha e uso do cartão de crédito. Entende que os fatos foram acarretados por culpa exclusiva da vítima de fraude perpetrada por terceiros. Argumenta que inexistente falha no serviço bancário e tampouco danos morais. Refuta os danos materiais.

Pois bem, o confronto da tese e da antítese, em cotejo com o conjunto probatório produzido, permite reconhecer a nulidade das operações bancárias efetivadas sem o consentimento do autor e autorizadas pelo banco, fora do perfil do cliente.

Não se ignora que o infrator acessou o sistema bancário com o cartão do autor, entregue por ele próprio ao inescrupuloso. Mas, ainda assim, os réus não se eximem de sua responsabilidade pelo evento danoso.

Cuidando-se de contrato de cartão de crédito, o banco não é apenas um prestador de serviços; é ele mandatário do correntista e, nessa qualidade, deve prestar contas de todas as operações que realiza e



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

lançamentos que executa com ativos depositados sob a sua custódia.

Forçoso reconhecer que os dados bancários do autor não poderiam ser obtidos pelos estelionatários se o sistema de segurança do réu fosse seguro. Se o réu permitiu que fossem obtidos os dados do correntista, possibilitando que ele fosse abordado por telefone, falhou na prestação do serviço.

Anote-se que os lançamentos não se cuidaram de uma operação isolada, mas de uma cadeia de transações, realizadas fora do perfil do consumidor.

O réu, por sua vez, deixou de inibir o curso de tais transações e recusou o questionamento administrativo.

A ré, na sua posição de parte mais fortalecida da relação jurídica, limitou-se a oferecer sua contestação, sem apresentar qualquer elemento de prova da qualidade de seu serviço prestado. Não foi esclarecido os motivos da autorização de compras em valor elevado. Tampouco foram esclarecidas as razões de alteração dos limites de crédito ao autor. Acrescente-se que há compras parceladas e sequer em relação a elas o banco tomou providências de suspender imediatamente a operação após comunicado o banco da ocorrência de fato criminoso.

O sistema de segurança foi efetivamente falho, pois mesmo tendo constatado a utilização indevida do cartão magnético do autor, permitiu-se que fossem efetuadas as compras.

Nessa ordem de ideias, não se vislumbra culpa exclusiva da vítima, a infirmar a responsabilidade do banco.

É evidente a hipossuficiência técnica em relação aos procedimentos de segurança eletrônica utilizados pelo requerido. E não bastasse a posição jurídica do Autor, os documentos colacionados aos autos corroboram a tese traçada na petição inicial.

O fato é que as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias. É o teor da súmula n.º 479 do Colendo STJ.



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

Partindo dessas premissas, as operações bancárias são nulas, eis que realizadas sem a manifestação de vontade do autor.

A declaração de inexistência do débito decorrente das operações fraudulentas e a restituição dos valores cobrados do autor é medida que se impõe.

Danos morais não caracterizados

Em contrapartida será reformada a r. sentença na sua parte que acolheu a pretensão indenizatória por danos morais.

Pelo que se permite aferir, o autor foi vítima de estelionato e sofreu danos materiais oriundos de transações bancárias desautorizadas.

Conquanto reconhecido o dano material e determinado o retorno das partes ao “status quo ante”, inexistente responsabilidade do réu no que atine aos danos morais.

Considerada a prática delitiva, não se verifica o nexo de causalidade entre o serviço bancário e o sofrimento psicológico do autor.

É bem sabido que o Autor possa ter experimentado sofrimento em razão do crime contra ele praticado. Se sofreu dano moral, decorre da prática delitiva.

De todo o modo, o réu não figura sequer como partícipe e não possui culpa pelo estelionato praticado por terceiros criminosos.

O dano moral deve ser analisado casuisticamente, com certa cautela. O abalo moral oriundo da prática delituosa não se confunde com o mero transtorno pelo qual o Autor teve de passar em razão da falha do serviço bancário.

Com a devida vênia, não será reconhecido o nexo causal entre a contratação com vício de vontade e o sofrimento experimentado pelo autor em razão da prática de crimes por terceiros.

Nesse sentido:



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

12ª Câmara de Direito Privado

“CONSUMIDOR. PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITOS. DEVER DE SEGURANÇA. FRAUDE PERPETRADA POR TERCEIRO. CONTRATAÇÃO DE MÚTUO. MOVIMENTAÇÕES ATÍPICAS E ALHEIAS AO PADRÃO DE CONSUMO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO. 1. Ação declaratória de inexistência de débitos, ajuizada em 14/8/2020, da qual foi extraído o presente recurso especial, interposto em 21/6/2022 e concluso ao gabinete em 17/2/2023. 2. O propósito recursal consiste em decidir (I) se a instituição financeira responde objetivamente por falha na prestação de serviços bancários, consistente na contratação de empréstimo realizada por estelionatário; e (II) se possui o dever de identificar e impedir movimentações financeiras que destoam do perfil do consumidor. 3. O dever de segurança é noção que abrange tanto a integridade psicofísica do consumidor, quanto sua integridade patrimonial, sendo dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas pelos consumidores, desenvolvendo mecanismos capazes de dificultar fraudes perpetradas por terceiros, independentemente de qualquer ato dos consumidores. 4. A instituição financeira, ao possibilitar a contratação de serviços de maneira facilitada, por intermédio de redes sociais e aplicativos, tem o dever de desenvolver mecanismos de segurança que identifiquem e obstem movimentações que destoam do perfil do consumidor, notadamente em relação a valores, frequência e objeto. 5. Como consequência, a ausência de procedimentos de verificação e aprovação para transações atípicas e que aparentam ilegalidade corresponde a defeito na prestação de serviço, capaz de gerar a responsabilidade objetiva por parte da instituição financeira. 6. Entendimento em conformidade com Tema Repetitivo 466/STJ e 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”. 7. Idêntica lógica se aplica à hipótese em que o falsário, passando-se por funcionário da instituição financeira e após ter instruído o consumidor a aumentar o limite de suas transações, contrata mútuo com o banco e, na mesma data, vale-se do alto montante contratado e dos demais valores em conta corrente para quitar obrigações relacionadas, majoritariamente, a débitos fiscais de ente federativo diverso daquele em que domiciliado o consumidor. 8. Na hipótese, inclusive, verifica-se que o consumidor é pessoa idosa (75 anos - imigrante digital), razão pela qual a imputação de responsabilidade há de ser feita sob as luzes do Estatuto do Idoso e da Convenção Interamericana sobre a Proteção dos Direitos Humanos dos Idosos, considerando a sua peculiar situação de consumidor hipervulnerável. 9. Recurso especial conhecido e provido para declarar a inexigibilidade das transações bancárias não reconhecidas pelos consumidores e condenar o recorrido a restituir o montante previamente existente em conta bancária, devidamente atualizado” (REsp n.º 2052228/DF – STJ/T3 – Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI



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

– j. 12/09/2023).

Por tais fundamentos, fica afastada a pretensão do autor de condenação do réu ao pagamento de danos morais.

No mais, o valor dos honorários advocatícios sucumbenciais não pode ser considerado muito baixo. Correta a sentença que fixou os honorários advocatícios com base em 10% do valor da condenação, em atenção ao artigo 85, §2º, CPC.

Da distribuição do ônus de sucumbência

Com o resultado do julgamento, ambas as partes figuram como sucumbentes. Autor e réu ficam condenados, cada um, ao pagamento de metade das custas e despesas processuais, bem como aos honorários advocatícios fixados em 10% do proveito econômico de cada parte.

3. Em face do exposto, dá-se parcial provimento ao recurso, para afastar a condenação do ao pagamento de danos morais. Tendo em vista o provimento parcial do recurso do réu, não serão majorados os honorários advocatícios em grau recursal.

(assinatura digital)
SANDRA GALHARDO ESTEVES
Desembargadora – Relatora.