



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

Registro: 2025.0000447017

A C Ó R D ã O

Vistos, relatados e discutidos estes autos do Apelação Cível nº 1008094-90.2024.8.26.0320, da Comarca de Limeira, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelado ANA APARECIDA STAHL DOS SANTOS (JUSTIÇA GRATUITA).

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 40.518

Apelação Cível nº 1008094-90.2024.8.26.0320

Comarca de Limeira / 4ª Vara Cível

Juiz(a): Paulo Henrique Stahlberg Natal

Apelante(s): Banco Bradesco S/A

Apelado(a)(s): Ana Aparecida Stahl dos Santos

CONTRATO BANCÁRIO. AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS MATERIAIS E MORAIS. GOLPE DA “FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO”. OPERAÇÕES FRAUDULENTAS. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. DANOS MATERIAIS. RESTITUIÇÃO DE VALORES COBRADOS. CABIMENTO.

Ao disponibilizar aos consumidores o acesso aos seus serviços no ambiente da rede mundial de computadores, o réu tem de se assegurar a absoluta segurança do meio a ser utilizado, de modo a evitar fraudes, diante da notória atuação de piratas eletrônicos (os conhecidos *hackers*), com uso de equipamentos e programas de computador que permitem a quebra ou descoberta de senhas. Aliás, se o sistema de segurança do réu fosse seguro, os dados bancários sequer poderiam ter sido obtidos pelos estelionatários, evitando inclusive a abordagem por meio de contato telefônico. 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.

DANOS MORAIS. NÃO CONFIGURAÇÃO. REFORMA PARCIAL.

Todavia, sem prejuízo dos danos materiais reconhecidos, não se conclui pela configuração do alvitrado dano moral. A autora não sofreu qualquer abalo de crédito, ausente negativação do seu nome em cadastros restritivos, o que configuraria dano “in re ipsa”. Da mesma maneira, os descontos indevidos também não impactaram sua situação financeira, conforme análise dos extratos acostados ao feito. Não se nega que a fraude bancária possa ter causado aborrecimento à autora. No entanto, o mero aborrecimento, o transtorno porque teve de passar não autoriza condenar o réu à reparação de um dano moral.

Apelação provida em parte.

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, prolatada às fls. 206/213, que julgou procedentes os pedidos formulados na inicial dessa ação de reparação de danos materiais e morais que ANA APARECIDA STAHL DOS SANTOS move em face de BANCO BRADESCO S/A.

O réu apela às fls. 216/241. Reitera as alegações trazidas em defesa. Aduz que investe na tecnologia para prevenção de danos de seus clientes, sempre mantendo-os informados e atualizados acerca dos golpes praticados. Sustenta que não foi constatada irregularidade nas operações impugnadas, pois realizadas através do aplicativo instalado no aparelho celular da recorrida e mediante uso das credenciais de segurança da conta. Afirma que a autora foi vítima do golpe da falsa central, não podendo ser responsabilizado por eventuais transações realizadas por terceiros, ainda que mediante fraude, sobretudo porque a autora concorreu com o infortúnio ao informar informações sigilosas. Entende que deve ser aplicada a excludente prevista no artigo 14, § 3º, II, do CDC. Não há danos materiais e morais indenizáveis. Subsidiariamente, pleiteia a redução do montante fixado. Requer o provimento do recurso.

Contrarrazões às fls. 247/254.

Não houve oposição ao julgamento do recurso em plenário virtual.

É o relatório do essencial.

2. A autora narra na inicial que, no início de maio de 2023, recebeu um telefonema de pessoa identificada como atendente do réu, com seus dados pessoais e bancários, informando sobre a realização de uma transação suspeita que necessitava de confirmação, tendo negado qualquer movimentação da espécie. Ocorre que, dias após o contato, ao acessar sua conta através do aplicativo, constatou 3 (três) transferências desconhecidas, feitas nos dias 08 e 09 de maio/2023, no valor total de R\$ 28.949,99. Diz que compareceu na agência bancária e foi informada que sua conta fora acessada por terceiros e, embora tenha tentado, não logrou êxito na solução do problema. Registrou boletim de ocorrência. Pede a condenação do réu à reparação do dano material e moral que alega ter sofrido.

O réu ofertou contestação às fls. 112/145.



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

12ª Câmara de Direito Privado

O nobre magistrado dispensou a fase instrutória e, assim sendo, julgou procedentes os pedidos formulados na inicial: *“para declarar a inexistência dos débitos descritos na inicial. Por consequência, condeno o requerido a restituir ao autor o R\$28.949,99 (vinte e oito mil novecentos e quarenta e nove reais e noventa e nove centavos), acrescido de correção monetária desde o evento danoso em 10/05/2023 e juros de mora a contar da citação; Condeno o banco requerido, ainda, ao pagamento de R\$8.000,00 a título de danos morais, com correção monetária contada a partir da data desta sentença e acrescido de juros de mora a contar da citação. Até 29/08/2024 (inclusive), a correção monetária deve se dar pela Tabela Prática do TJSP e os juros de mora são de 1% a.m. A partir de 30/08/2024, salvo disposição contratual em contrário, serão observados os seguintes parâmetros, em consonância com as alterações do Código Civil (art. 389, parágrafo único e art. 406, § 1º) promovidas pela Lei n. 14.905/24: correção monetária pelo IPCA, juros de mora de acordo com a taxa legal (diferença entre Taxa SELIC e IPCA, calculada mensalmente pelo Banco Central, conforme Resolução CMN n. 5.171/2024). Orientações para elaboração do cálculo poderão ser acessadas em: <https://www.tjsp.jus.br/PrimeiraInstancia/CalculosJudiciais/Comunicado?codigoComunica.do=339>. Sucumbente, condeno a parte ré nas custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios, os quais fixo em 10% do valor atualizado da condenação, com fulcro no do parágrafo 2º do artigo 85 do Código de Processo Civil”*.

Decide-se.

Da responsabilidade da instituição pela falha na prestação do serviço

Cumpra 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.

Aliás, cuidando-se de contrato de conta corrente, 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 lançamentos que executa com ativos depositados sob a sua custódia.

A controvérsia instaurada gira em torno da falha no sistema de segurança disponibilizado pelo réu, que permitiu a realização de operações por terceiros, de forma fraudulenta, no ambiente da rede mundial de computadores.



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

12ª Câmara de Direito Privado

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.

A cada dia a população é bombardeada por notícias a respeito das mais diversas fraudes ocorridas junto ao sistema bancário em geral. Dentre elas estão as transferências de numerário via *internet*, PIX, saques nos caixas eletrônicos, perpetrados por meio de golpes variados.

No caso concreto, a autora fora vítima do denominado “*golpe da falsa central de atendimento*”.

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

No entanto, ainda que se pudesse atribuir parcela de culpa à autora, ela seria mínima. Isso porque, a teoria do risco do empreendimento norteia a solução em desfavor do réu.

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 clientes o acesso aos seus serviços no ambiente da rede mundial de computadores, o réu tem de se assegurar da absoluta segurança do meio a ser utilizado, de modo a evitar fraudes, diante da notória atuação de piratas eletrônicos (os conhecidos *hackers*), que fazem uso de equipamentos e programas de computador que logram a quebra ou descoberta de senhas.

Se o sistema fosse mesmo infalível, o desfalque poderia ter sido evitado, mormente porque as operações foram realizadas fora do perfil da consumidora, conforme análise dos extratos da conta corrente (fls. 24/47).

Nem se cogita de fato de terceiro, pois “as instituições financeiras



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

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 pessoais e bancários da requerente não poderiam ser obtidos pelos estelionatários se o sistema de segurança do réu fosse seguro. Se 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 arts. 8º e 14 da Lei nº 8.078/90, o réu responde pela reparação do dano sofrido em consequência do defeito na prestação do serviço.

Danos morais

Todavia, sem prejuízo dos danos materiais reconhecidos, não se conclui pela configuração do alvitado dano moral.

Em casos desta espécie, mister se faz a efetiva comprovação do dano moral suportado, à luz do Enunciado nº 13, “*mutatis mutandis*”, aprovado pela Colenda Turma Especial da Subseção II de Direito Privado, em sessão realizada aos 22 de setembro de 2022, DJe de 17 de outubro de 2022:

Enunciado nº 13 – No “golpe do motoboy”, em caso de fortuito interno, a instituição financeira responde pela indenização por danos materiais quando evidenciada a falha na prestação de serviços, falha na segurança, bem como desrespeito ao perfil do correntista, aplicáveis as Súmulas nº 297 e 479, bem como a tese relativa ao tema repetitivo nº 466, todas do STJ. A instituição financeira responderá por dano moral quando provada a violação de direito de natureza subjetiva ou natureza imaterial”.

A reparação do dano moral não está diretamente relacionada a qualquer problema, contrariedade, aborrecimentos que a pessoa possa momentaneamente sofrer. O dano moral deve ser analisado casuisticamente, com certa cautela, a fim de que não seja exageradamente reconhecido, criando-se uma indústria dos danos morais como fonte de enriquecimento.

A autora não sofreu qualquer abalo de crédito, ausente



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

negativação do seu nome em cadastros restritivos, o que configuraria dano “*in re ipsa*”. Da mesma maneira, os descontos indevidos também não impactaram sua situação financeira, conforme análise dos extratos acostados às fls. 37/42.

Não se nega que a fraude bancária possa ter causado aborrecimento à autora. No entanto, o mero aborrecimento, o transtorno porque teve de passar não autoriza condenar o réu à reparação de um dano moral.

Enfim, não é possível concluir que os eventos narrados na petição inicial tiveram aptidão de causar abalo psíquico à recorrida.

Dos ônus sucumbenciais

A sucumbência deixa de ser integral e passa a ser recíproca. Desse modo, cada parte deverá arcar com o pagamento de metade das custas e das despesas do processo. A autora pagará honorários advocatícios fixados em 10% sobre o proveito econômico obtido pelo réu (R\$ 8.000,00), com ressalva da gratuidade judicial. O réu pagará honorários advocatícios a favor do patrono da autora, fixados em 10% sobre o valor total das transações impugnadas (R\$ 28.949,99).

3. Em face do exposto, dá-se parcial provimento ao recurso, para o fito de julgar parcialmente os pedidos formulados na petição inicial, na forma da fundamentação deduzida no v. acórdão.

(assinatura digital)
SANDRA GALHARDO ESTEVES
Desembargadora – Relatora.