



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000448473

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1013592-46.2024.8.26.0037, da Comarca de Araraquara, em que é apelante BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A, é apelada ANA FÁTIMA BIANCHINI (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CARLOS EDUARDO PACHI (Presidente sem voto), MARCOS DE LIMA PORTA E RUI PORTO DIAS.

São Paulo, 8 de maio de 2025.

RICARDO PEREIRA JÚNIOR

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº 3797

APELAÇÃO Nº 1013592-46.2024.8.26.0037

APELANTE: BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A

APELADA: ANA FÁTIMA BIANCHINI

COMARCA: ARARAQUARA

JUIZ(A): PAULO LUIS APARECIDO TREVISO

Contratos bancários. Golpe do falso funcionário. Defeito do serviço caracterizado. Falha no dever de segurança. Vazamento de dados sigilosos (número de telefone do consumidor e dados bancários). Ausência de campanha informativa eficiente acautelando contra golpes. Inexistência de mecanismos contra a realização de várias operações inusuais em curto espaço de tempo. Culpa exclusiva de terceiro ou do próprio consumidor não comprovada. Fortuito interno não exclui responsabilidade do fornecedor. Dano moral não reconhecido. Não demonstrado o dano extrapatrimonial à honra objetiva da parte autora. Sentença reformada apenas para afastar os danos morais. Recurso parcialmente provido.

Vistos.

A r. sentença (fls. 174/178) cujo relatório se adota, julgou a pretensão da parte autora nos autos de ação declaratória de inexigibilidade de débito nos seguintes termos do dispositivo: *“Isto posto, JULGO PROCEDENTE esta ação e o faço para: a) tornar definitiva a tutela concedida; b) declarar a nulidade das operações indicadas na inicial, determinar o cancelamento de tais contratos, e, por conseguinte, declarar inexigível os débitos oriundo daquelas*

contratações; c) condenar o requerido a restituir as parcelas que foram descontadas do benefício auferido pela autora, cujo valor será corrigido segundo a Tabela Prática do E. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo desde cada desconto, e acrescido de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês desde a citação, operação esta que se dará até a data de 30/08/2024, ou seja, de início dos efeitos da Lei 14.905/2024, a partir de quando a atualização monetária e os juros moratórios serão aplicados conforme o novo comando dos artigos 389 e 406 do Código Civil (taxa Selic menos IPCA); d) condenar o réu a pagar à autora indenização no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), referente aos danos morais a ela causados, corrigido monetariamente desde esta data (Súmula nº 362 do C. Superior Tribunal de Justiça) segundo a taxa Selic menos IPCA, e acrescida de juros de mora desde a citação até a data de 30/08/2024, a partir de quando os juros moratórios serão aplicados segundo a taxa Selic menos IPCA; e) condenar o requerido a pagar as custas do processo e os honorários advocatícios do patrono adverso, estes de 10% sobre o valor da condenação (restituição + dano moral)”.

Inconformada, a parte ré interpõe recurso de apelação (fls. 181/188), sustentando, em síntese, que (1) inexistente fundamento para o dano moral, ou o valor foi arbitrado em excesso; (2) ausência de responsabilidade bancária, por culpa exclusiva de terceiro; (3) juros e correção monetária a partir da citação.

Contrarrazões em fls. 195/206.

Preparo em fls. 189/190.

Autos remetidos a este Núcleo de Justiça em 2º Grau em 06 de março de 2025.

É O RELATÓRIO.

em que a parte autora alega que recebeu ligações de uma suposta funcionária do Banco Mercantil, encaminhando uma carta de cancelamento do cartão e empréstimos. Afirmar ainda a parte autora que recebeu uma mensagem de outra suposta atendente, que se identificou como Ayana Carvalho. Aduz que foi orientada a baixar o aplicativo do banco e realizar alguns procedimentos dentro do aplicativo. Informa que realizou a contratação de empréstimos e de cartão de crédito, bem como transferências irregulares.

A responsabilização por fato do serviço depende da demonstração do defeito, do nexo causal e do dano (art. 14, “caput”, do CDC), bem como da ausência de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro (art. 14, § 3º, CDC), e de força maior e caso fortuito (art. 393 do CC).

No caso sob análise, o dano consistiu na transferência de valores. O defeito, ou seja, a falha do dever de segurança (art. 14, § 1º, CDC), consistiu no presumido vazamento dos dados sigilosos da parte autora (número de telefone, informação de que tinha conta na instituição), que permitiram que terceiros lhe contatassem e aplicassem o golpe, bem como na ausência de bloqueio de operações anômalas, isto é, operações que destoam do perfil da parte autora.

Houve defeito também na ausência de prestação eficiente de informação (art. 14, “caput”, do CDC: “*O fornecedor de serviços responde [...] por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos*”). Ao oferecer serviços à distância, a parte ré criou uma série de riscos para seus clientes. Cabia à instituição financeira precavê-los sobre possíveis fraudes, de forma eficiente, alertando-os que operações bancárias não seriam confirmadas pessoalmente por empregados da empresa via chamada telefônica.

No caso em análise, a parte ré, na qualidade de prestadora de serviços financeiros, tinha o dever legal de adotar mecanismos eficazes de segurança e monitoramento das movimentações realizadas nas contas de seus

clientes, especialmente diante de operações atípicas que destoam do perfil usual do consumidor. Em se tratando de movimentações bancárias substancialmente distintas do padrão de comportamento financeiro do cliente (como a realização de empréstimos ou transferências), a instituição financeira tem o dever de bloqueá-las ou, ao menos, de confirmar sua autenticidade antes de efetivar os lançamentos.

As movimentações evidenciadas no caso concreto (fl. 44), de valores elevados e realizadas de maneira abrupta são absolutamente destoantes do comportamento financeiro regular da parte autora, sendo previsível e detectável por sistemas automatizados de segurança digital. A falha da instituição financeira reside exatamente na ausência de medidas efetivas de controle e bloqueio automático para operações atípicas, que deveriam ter sido tratadas como transações suspeitas.

A ausência de bloqueio preventivo de transações de risco, revela falha grave na prestação do serviço, que compromete a confiança legítima depositada pelo consumidor na instituição. Diante disso, é inequívoco que cabia à parte ré ter bloqueado, imediatamente, as transações anômalas ou, ao menos, ter adotado diligências mínimas para verificar a autenticidade das operações, de modo a evitar o prejuízo experimentado pela parte autora. A omissão nesse dever de cuidado atrai a responsabilidade civil objetiva da instituição financeira, com a consequente obrigação de reparar os danos causados.

Nesse sentido:

*DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITOS C.C
INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS
FRAUDE “Golpe do falso funcionário” ou “Falsa central
de atendimento” Sentença de improcedência Apelo da
autora Incidência do Código de Defesa do Consumidor
Hipossuficiência técnica Conjunto probatório demonstra o
recebimento de ligação telefônica informando suposta
compra em cartão de crédito não reconhecida pela autora,
sobrevindo ligação através de número telefônico oficial do*

Banco apelado, com pessoa que se passou por funcionário da instituição financeira, orientando-a seguir procedimentos para cancelar a operação e desbloquear cartão de crédito - Procedimentos que induziram a autora a ir até a agência bancária e celebrar contrato de empréstimo em caixa eletrônico, cujo produto foi desviado pelos falsários, causando prejuízos à correntista Operação que destoa do perfil da consumidora Falha na prestação do serviço e dever de segurança Fortuito interno Responsabilidade objetiva da instituição financeira (art. 14 do CDC) e Súmula 479 do C. STJ Declaração de inexigibilidade do empréstimo descrito nos autos e devolução de valores efetivamente descontados da correntista a tal título (Apelação Cível nº 1002620-04.2021.8.26.0431. a 16ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo. Relator: MARCELO IELO AMARO. Data: 26 de março de 2025).

Tais defeitos do serviço (vazamento de dados, ausência de campanha informativa eficiente e, principalmente, inexistência de óbice à realização de várias operações inusuais seguidas) foram os fatores principais para que a parte autora fosse vítima dos criminosos.

Quanto ao fato de terceiro e à conduta da parte autora, não ocasionaram *exclusivamente* o dano e, portanto, não justificam o afastamento da responsabilização, como prevê o art. 14, § 3º, inc. II, do CDC.

Tampouco cabe excluir a responsabilidade por caso fortuito, ou seja, evento inevitável que implica necessariamente o dano. Isso porque a doutrina e a jurisprudência entendem que apenas o fortuito *externo*, não relacionado à atividade do fornecedor, afasta a responsabilidade. No caso sob análise, a perpetração do golpe representa risco inerente à atividade bancária e, portanto, constitui fortuito *interno*, que não afasta a responsabilidade.

Esse o raciocínio que fundamentou a responsabilização objetiva de instituições bancárias pelo STJ em situações muito semelhantes à

presente: “*As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito **interno** relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias*” (tema 466 e súm. 479).

Pela responsabilização do banco por golpe de falso funcionário, vale transcrever o seguinte julgado do STJ :

“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. 2.052.228/DF, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 12/09/2023, DJe de 15/9/2023.)

Assim, conclui-se que é fundamental proceder com a análise do perfil do consumidor quanto às movimentações de sua conta bancária e verificar a existência de transações suspeitas, que destoem de modo evidente do perfil de uso atribuído ao consumidor, as quais não foram obstadas pelo sistema de segurança da parte ré de modo satisfatório.

No que concerne aos danos morais, vale dizer que o dano moral se revela na repercussão de índole não patrimonial da conduta ofensiva. Em outras palavras, traduz em consequências que afetem contexto social, familiar,

econômico, comunitário da vítima.

A responsabilidade civil está alicerçada no princípio de que ninguém pode prejudicar o interesse ou o direito de outra pessoa sem ser responsabilizado. O dever de indenizar decorre do preceito contido no artigo 5º, X, da Constituição Federal, que determina serem invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, garantindo o direito à indenização por dano material ou moral decorrente de sua violação.

Conforme definição de Maria Helena Diniz:

“O dano moral vem a ser a lesão de interesses não patrimoniais de pessoa natural ou jurídica (CC, art. 52; Súmula 227 do STJ), provocada pelo fato lesivo. Qualquer lesão que alguém sofra no objeto de seu direito repercutirá, necessariamente, em seu interesse; por isso, quando se distingue o dano patrimonial do moral, o critério de distinção não poderá ater-se à natureza ou índole do direito subjetivo atingido, mas ao interesse, que é pressuposto desse direito, ou ao efeito da lesão jurídica, isto é, ao caráter de sua repercussão sobre o lesado, pois somente desse modo se poderia falar em dano moral, oriundo de uma ofensa a um bem material, ou em dano patrimonial indireto, que decorre de evento que lesa direito da personalidade ou extrapatrimonial, como, p.ex., direito à vida, à saúde, provocando também um prejuízo patrimonial, como incapacidade para o trabalho, despesas com tratamento” (Curso de Direito Civil Brasileiro – vol. 7: Responsabilidade civil. 28. ed. São Paulo: Saraiva, 2014, páginas 108-110).

Em verdade, nem toda situação de sofrimento, tristeza, transtorno ou aborrecimento justificará reparação, mas apenas aquelas situações suficientemente graves para comprometer a dignidade humana em seus diversos aspectos.

O dano moral é aquele que afeta a reputação, o crédito,

o bom nome profissional e o conceito social da pessoa, resultando em dor profunda e grande tristeza. Portanto, considera-se dano moral indenizável a dor subjetiva e interna que, escapando à normalidade do cotidiano do indivíduo médio, cause uma ruptura em seu equilíbrio emocional, interferindo significativamente em seu bem-estar.

Entretanto, no presente caso, não há dano moral indenizável. Isso porque, embora inegavelmente desfavorável o evento sofrido pela parte autora, não restou evidenciado que tenha acarretado abalo moral suficiente para ensejar a indenização pleiteada.

Nesse sentido, os fatos relatados no caso em tela não são capazes de afetar profundamente a ordem psíquica e moral da parte autora, tratando-se, em verdade, de mero aborrecimento, não sendo cabível indenização moral.

Ademais, verificando-se o ato ilícito, é perfeitamente cabível a incidência da Súmula 54 do STJ, que preconiza: *“Os juros moratórios fluem a partir do evento danoso, em caso de responsabilidade extracontratual”*.

Portanto, voto para reformar a sentença a fim de afastar os danos morais. Considerando o parcial provimento, fica mantida a verba honorária fixada na origem, observando o novo valor da condenação.

A oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais ou com efeitos infringentes dará ensejo à imposição da multa prevista pelo artigo 1.026, § 2º, do Código de Processo Civil.

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



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Justiça e nº 282 do Supremo Tribunal Federal).

Isto posto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao
recurso.

RICARDO PEREIRA JÚNIOR

Relator