



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000451595

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1133384-96.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, são apelados BRUNO PALHETA LEÃO DE SALES e VISA DO BRASIL EMPREEDIMENTOS LTDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 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 do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores JACOB VALENTE (Presidente) E SANDRA GALHARDO ESTEVES.

São Paulo, 9 de maio de 2025.

ALEXANDRE DAVID Malfatti

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação cível nº 1133384-96.2024.8.26.0100

apelante: BANCO BRADESCO S/A

**Apelados: BRUNO PALHETA LEÃO DE SALES e VISA DO BRASIL
EMPREDIMENTOS LTDA**

Origem: 16ª Vara Cível do Foro Central

VOTO Nº 15.341

**AÇÃO DECLARATÓRIA CUMULADA COM INDENIZAÇÃO.
SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DO
RÉU IMPROVIDA.**

**CONDIÇÃO DA AÇÃO. LEGITIMIDADE PASSIVA DO
BANCO RÉU. RECONHECIMENTO.** *Na petição inicial, o autor
descreveu fundamentação que estabeleceu uma relação de
responsabilidade dos réus por falhas na prestação de serviços
bancários e de meios de pagamentos. Identificou-se cada relação
jurídica controvertida com formulação de pedido (lógico e adequado)
de indenização. Era o bastante para aplicação da teoria da asserção
e reconhecimento da presença daquela condição da ação. Evidente
a discussão sobre a responsabilidade da rés diz respeito ao próprio
mérito da ação. **Legitimidade passiva reconhecida.***

**CONSUMIDOR. DEFEITO DO SERVIÇO BANCÁRIO.
FRAUDE. CONTRATAÇÕES E TRANSFERÊNCIAS
INDEVIDAS. FALHA NO SISTEMA DE SEGURANÇA.
DANOS MATERIAIS RECONHECIDOS. DANOS MORAIS.
INDENIZAÇÃO MANTIDA.** *Ação declaratória cumulada com
indenização por danos materiais e morais. Sentença de parcial
procedência. Recurso do réu. **Primeiro, reconhece-se o defeito na
prestação dos serviços.** Responsabilidade do banco réu, ao
permitir acesso dos criminosos à conta bancária do autor, de modo a
contratar um empréstimo, transferência de pix e compras
fraudulentas no cartão de crédito. Além disso, verificou-se um notório
desvio do perfil. As transações se mostraram suspeitas,
notadamente pelo elevado valor. Os valores das faturas não
ultrapassavam R\$ 2.000,00, sendo que no mês 06/2024 – com as
compras fraudulentas – a fatura estava no valor de R\$ 25.816,06.
Incidência do art. 14 do CDC com aplicação da Súmula nº 479 do
STJ. Reconhecimento de nulidade das contratações, com
condenação do réu à devolução dos valores indevidamente
descontados do auto, mantidos. Precedentes da Turma Julgadora.
E segundo, mantém-se a reparação dos danos morais. É preciso
levar em consideração a atuação do banco réu no evento danoso
como um todo, bem como o tortuoso caminho que o autor teve de
percorrer para alcançar a declaração de nulidade dos negócios
jurídicos impugnados. Montante indenizatório mantido em R\$*

5.000,00, parâmetro ajustado às singularidades do caso concreto, bem como razoável e admitido por esta Turma julgadora em casos semelhantes. Ação julgada parcialmente procedente.

SENTENÇA MANTIDA. RECURSO IMPROVIDO.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto pela instituição financeira ré **BANCO BRADESCO S/A**, no âmbito da ação de indenização por danos materiais e morais movida por **BRUNO PALHETA LEÃO DE SALES**.

A r. Sentença (fls. 325/327) **julgou extinto o processo sem resolução do mérito em relação a corrê VISA e julgou parcialmente procedente a ação em relação ao corrêu BRADESCO**, com destaque à seguinte fundamentação acompanhada do dispositivo: *"Observe, primeiramente, que a corrê Bradesco devolveu os valores, reconhecendo a aparência fraudulenta das operações. De mister a resolução do contrato de empréstimo questionado, ou o ressarcimento do valor em aberto, informado pelo autor na quantia de R\$ 24.851,08, com repetição de indébito referente às cobranças já realizadas, por ser hipótese prevista no art. 42 do CDC. Com relação à indenização por danos morais, tem-se que o valor pretendido é algo elevado, principalmente pela extensão dos danos, posto que não foi comprovado prejuízo à subsistência ou dignidade da autora. Entretanto, a conduta das parte ré foi altamente reprovável, inviabilizando qualquer resolução administrativa. Assim, fixo o valor de R\$ 5.000,00 a título de danos morais. A corrê Visa não está relacionada ao evento objeto da presente ação, que é o contrato de empréstimo, motivo pelo qual o feito contra ele deve ser extinto sem julgamento do mérito por ilegitimidade passiva. Ante o exposto, julgo extinto o processo sem julgamento de mérito com relação à ré Visa, por força do art. 485, IV, do CPC, e no mérito JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE o pedido realizado contra a corrê Bradesco, para determinar ao pagamento de R\$ 24.851,08, com repetição de indébito referente às cobranças já realizadas das parcelas referentes ao contrato de empréstimo questionado. Condeno o réu Bradesco nas despesas processuais e em honorários, que fixo em 20% do valor da causa. Condeno o autor nas despesas processuais e em honorários, que fixo em 20% do valor compreendido entre o da condenação e o da causa. Para viabilizar eventual acesso às vias extraordinária e especial, considera-se prequestionada toda matéria infraconstitucional e constitucional, observado o pacífico entendimento do Superior Tribunal de Justiça no sentido de que, tratando-se de prequestionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida (EDROMS 18205 / SP, Ministro FELIX FISCHER, DJ 08.05.2006, p. 240). Em caso de recurso de apelação, intime-se a parte contrária para, querendo, apresentar contrarrazões no prazo de 15 (quinze) dias úteis (art. 1.010, §1º, do CPC). Após, subam os autos ao Egrégio Tribunal de Justiça de São Paulo, com as homenagens e cautelas de*

estilo. Com o advento da Lei nº 13.105/2015, o juízo de admissibilidade é efetuado pelo juízo ad quem, na forma do artigo 1.010, § 3º, a seguir transcrito: "Após as formalidades previstas nos §§ 1º e 2º, os autos serão remetidos ao tribunal pelo juiz, independentemente de juízo de admissibilidade". Conforme Comunicado CG nº 916/2016, em conformidade com o disposto no artigo 1.010, §3º do NCPC e com a revogação do artigo 1.096 das NSCGJ (Provimento CG nº 17/2016), estão as unidades judiciárias dispensadas do cálculo e da indicação do valor do preparo recursal. Com o trânsito em julgado, arquivem-se os autos definitivamente. P.R.I.C."

O autor opôs embargos de declaração (fls. 330/334), sustentando omissão/contradição na fixação de indenização por danos materiais.

Os embargos de declaração restaram acolhidos (fls. 343/344), com o destaque da seguinte fundamentação: *"Vistos. Recebo os embargos. Houve omissão. Retifico a fundamentação: Observo, primeiramente, que a corré Bradesco devolveu os valores, reconhecendo a aparência fraudulenta das operações. De mister a resolução do contrato de empréstimo questionado, ou o ressarcimento do valor em aberto, informado pelo autor na quantia de R\$ 24.851,08, com repetição de indébito referente às cobranças já realizadas, por ser hipótese prevista no art. 42 do CDC, de maneira simples ante o reconhecimento voluntário pelo réu, bem como a manutenção da inexigibilidade das parcelas questionadas e fora do parâmetro habitual de gastos do autor. Por consequência, fica corrigido o dispositivo, que ainda acresço de ofício a falta de adequada atualização dos valores: Ante o exposto, julgo extinto o processo sem julgamento de mérito com relação à ré Visa, por força do art. 485, IV, do CPC, e no mérito JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE o pedido realizado contra a corré Bradesco para manter a antecipação de tutela, com a declaração de inexigibilidade das operações ali citadas, e determinar ao pagamento de R\$ 24.851,08, com repetição de indébito referente às cobranças já realizadas das parcelas referentes ao contrato de empréstimo questionado, devidamente atualizado monetariamente pelo IPCA desde cada desembolso. Incidirá, desde a citação, juros legais nos termos do art. 406 do Código Civil. Fica mantido o resto do dispositivo."*

O banco réu interpôs **recurso de apelação** (fls. 353/371). Preliminarmente, alegou ilegitimidade passiva. E no mérito, sustentou a legalidade da contratação impugnada e destacou o descabimento de devolução de quantias ao autor. Argumentou que não houve vazamento de informações pessoais ou bancárias da parte autora e que tratou-se de evidente Phishing, com culpa exclusiva da Parte Adversa pelo fornecimento dos dados. Além disso, sustentou a ausência do dever de indenizar, pugnando pela redução do montante arbitrado a título de indenização por danos morais, caso referida condenação reste mantida.

O autor ofertou **contrarrazões** (fls. 414/436) pugnando pela manutenção da r. Sentença.

É O RELATÓRIO.

Recurso formalmente em ordem, devidamente processado, tempestivo e regularmente preparado (fls.372/376 e 381/410).

Libere-se para imediato julgamento virtual. Cuida-se de matéria repetitiva e já conhecida pela Turma julgadora. A apelação e a resposta abordaram exaustivamente os pontos controvertidos. Privilegia-se a efetividade do processo.

PASSO A ANALISAR OS RECURSOS.

1. Legitimidade passiva do banco réu

Na petição inicial, o autor descreveu fundamentação que estabeleceu uma relação de responsabilidade do réu por falhas na prestação de serviços bancários e de meios de pagamentos. Identificou-se cada relação jurídica controvertida com formulação de pedido (lógico e adequado) de indenização.

Era o bastante para aplicação da teoria da asserção e reconhecimento da presença daquela condição da ação. Evidente a discussão sobre a responsabilidade da corré diz respeito ao próprio mérito da ação.

Concluindo, reconheço a legitimidade do banco réu.

2. Responsabilidade da instituição financeira ré no evento danoso

Constou da petição inicial (fls. 01/16), em síntese, que o autor foi vítima de estelionato. O autor narrou que, no dia 21/05/2024, o autor recebeu uma ligação de sua gerente responsável pela sua conta no Banco do Bradesco. Relatou que na ligação, a gerente questionou se o autor havia feito alguma movimentação na sua conta. Após a negativa, ela falou que se tratava de um empréstimo no valor de R\$ 65 mil e na sequência um PIX no valor de R\$ 16.998,00 para a Fast Shop. Relatou que na oportunidade, negou tais transações e então ela questionou se o autor havia perdido o celular, ou se havia recebido algum contato ou acessado algum link, no entanto ele negou que havia acontecia alguma coisa fora do normal. Então, a gerente solicitou que ele se encaminhasse à agência para fazer uma carta de contestação negando ter realizado as referidas transações, e aconselhou que deveria fazer um Boletim de Ocorrência. E assim, o autor procedeu e lhe foi informado que a conta ficaria bloqueada

até resolver a situação. Narrou que "Ainda na agência, a gerente reportou que quando fez a ligação para o autor, ela estava em linha com uma outra pessoa, que estava se passando por ele, com seus dados, e solicitava o desbloqueio da conta, uma vez que após o PIX de \$16.998,00 o Bradesco resolveu bloquear a conta por se tratar de uma movimentação suspeita. Após alguns dias, o autor entrou em contato com a gerente, novamente questionando como teria acesso ao seu salário se a conta estava bloqueada, uma vez que era recebida por meio desta conta do Bradesco. A gerente respondeu que a conta só seria liberada novamente quando regularizasse a questão. Foi então que no dia 29/05 ela entrou em contato perguntando se o autor possuía outra conta em outro banco; respondi que sim, e ela sugeriu transferir o salário para lá. O autor aceitou, no entanto, a gerente falou que ele precisaria ir até a agência para assinar um documento, pois não poderia ser digitalizado. No dia 31/05, o autor foi até a agência e lá a gerente sugeriu que fizesse a troca da senha do APP Bradesco, e questionou se o seu telefone terminava com o número "25", o qual autor negou, e reafirmou a ela que o número de telefone era aquele que a gente sempre conversou via WhatsApp (11 96080 4323). Foi realizada a troca do número cadastrado no APP Bradesco, assim como a senha de acesso. Na mesma ocasião, o autor questionou como faria para pagar o cartão de crédito Bradesco, o qual está cadastrado como débito automático, e desconta da minha conta corrente do Bradesco todo dia 05. Então a gerente verificou internamente e informou que o cartão de crédito estava previsto cobrar para aquele mês R\$25.816,06. O autor se assustou uma vez que esperava que o cartão de crédito viesse cobrando um valor próximo de mil reais e pediu o extrato dos gastos do cartão de crédito. Pelo extrato foi descoberto que o cartão de crédito também havia sido fraudado. O autor não fez nenhuma transação no dia 21/05 e nos dias subsequentes. Naquele dia, 31/05, foi bloqueado o cartão de crédito. O autor, então, ligou para o setor de cartão do Bradesco, contou que o seu cartão havia sido clonado e realizadas compras de forma fraudulentas entre 21/05 e 31/05. No entanto em todas as tentativas de contestação não tiveram êxito. A fim de elucidar o caso, ele ligou na central de atendimento Bradesco para saber mais informações das atividades do dia 21/05 e requereu a gravação da ligação telefônica desta referida data, mas lhe foi negado. Disseram que apenas gravam ligações para melhoria de atendimento e as gravações não são disponibilizadas. Então, solicitou que descrevesse as ações de forma ordenada. E foi relatado o Seguinte: - Houve uma ligação de uma pessoa que entrou com os dados do autor e esta ligação iniciou-se no dia 21/05/24, entre as 11:07 até 12:12. - A ligação foi proveniente do telefone 11-911505725; - Que houve desbloqueio do cartão; - Troca de número de telefone cadastrado no APP Bradesco; - Houve autenticação via fone fácil e código de segurança do aplicativo. (...) Portanto, o mesmo número que entrou em contato com a gerente para autorização do Pix de R\$ 16.998,00, foi a mesma que ligou desbloqueando o cartão e alterando as senhas do aplicativo. No dia 05/06/2024, o cartão de crédito, que estava em débito automático, cobrou os R\$25.816,06 da conta corrente, referente à fatura com vencimento em junho, pois ali havia o saldo de empréstimo, que não foi realizado pelo autor. Destes R\$25.816,06, a parte que o autor deveria pagar era R\$964,98, pois foram as compras que autor de fato realizei, todas antes do dia 21/05. O autor abriu um chamado no BACEN, e chamados na ouvidoria, para tentar reaver prejuízo. Após a gerente responsável sair de férias, o autor começou a tratar do assunto com o gerente Otávio Mendonça, que informou que após análises, o Bradesco CONCORDOU em DEVOLVER o PIX de R\$16.998,00 e QUITAR o empréstimo de R\$65 mil, mediante a aceitação/assinatura de um termo, conforme documento em anexo. Assim, o Bradesco devolveu o pix de R\$16.998,00 e transferiu o valor de R\$

48.002,00 para que fosse quitado o empréstimo realizado pelo fraudador. Porém, não foi possível quitar o empréstimo, pois já não havia mais lá disponível os R\$65 mil (valor do empréstimo), pois o cartão de crédito debitara os R\$25.816,06 (cartão de crédito). Portanto, a fatura do cartão de crédito (fraudado) foi paga com o dinheiro que o Bradesco repassou para a quitação do empréstimo. O autor abriu um novo protocolo na ouvidoria, informando-os que a agência do Bradesco havia dado favorável a devolução do PIX e repassado o valor faltante para quitar o empréstimo, e que só estava faltando o estorno do cartão de crédito. Porém, novamente o pedido foi negado. Atualmente é descontado da conta do autor mensalmente, todo dia 10, o valor de R\$2.725,38 referente à parcela do empréstimo que não foi quitado totalmente, devido o pagamento em débito automático do cartão de crédito que foi fraudado. Assim, com o reconhecimento do banco que a transação do PIX e do empréstimo foram fraudulentas, foi realizado a devolução do PIX e extinção do empréstimo. No entanto, o cartão que estava em débito automático, debitou o valor R\$25.816,06, com compras fraudulentas, que foram pagar usando parte do empréstimo que foi requerido de forma criminosa. Foi juntado aos autos extratos do cartão de crédito dos meses anteriores, que demonstram que o cartão de crédito do autor sempre fica na média de R\$ 1.500,00. Portanto, o valor de R\$ 25.000,00 é claramente fora do padrão de gastos autor e portanto uma fraude. O banco Bradesco reconheceu que o empréstimo foi fraudulento, realizando até mesmo a transferência do PIX no valor do empréstimo para quitar a dívida, mas não reconhece que as compras realizadas pelo cartão de crédito, no mesmo dia do empréstimo, foram fraudulentas. Desta forma, as partes estão lhe cobrando indevidamente o valor total de R\$ 24.851,08 (vinte e quatro mil oitocentos e cinquenta e um reais oito centavos), que é referente as compras não reconhecidas realizadas de forma fraudulenta no cartão de crédito do autor, uma vez que o valor de R\$ 964,98 foram feitas pelo autor antes do dia 21/05.". Daí a origem da ação.

Em sua contestação (fls. 123/159), o banco réu, preliminarmente, alegou ilegitimidade passiva. E, no mérito, sustentou inexistir dever de indenizar; ausentar falha de prestação de serviços; haver exclusão de responsabilidade; ausentar responsabilidade objetiva; não aplicar súmula 479/STJ; não haver falha no sistema bancário; haver inversão do ônus da prova. Por fim, requereu a improcedência da demanda.

Passo a apreciar os pontos controvertidos e a instrução processual.

A análise do litígio passa, necessariamente, pela qualificação da relação jurídica travada entre as partes como uma relação de consumo, tornando aplicáveis as disposições da Lei n. 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor - CDC).

A matéria encontra-se pacificada pelas posições assumidas pelo Supremo Tribunal Federal (no julgamento da ADI 2.591) e pelo Superior Tribunal de Justiça (súmula 297: "O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras").

O microssistema de defesa do consumidor é formado

essencialmente pelas normas do Código de Defesa do Consumidor (CDC) e, na solução do caso sob julgamento, interessa destacar os princípios a vulnerabilidade do consumidor (art. 4º, I) e a garantia dos produtos e serviços com padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho (art. 4º, II, d). E, nessa direção, são reconhecidos em favor do consumidor direitos básicos, tais como: proteção à segurança (art. 6º, I), informação (art. 6º, III) e efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos (art. 6º, VI). Essa premissa guiará a interpretação que se fará dos demais dispositivos do CDC.

O autor foi vítima de fraude consistente na contratação de empréstimo sem seu consentimento, transações bancárias e compras no cartão de crédito não reconhecidas.

A questão trazida pelo autor se localizava na falha de segurança do serviço bancário, ao permitir que criminosos invadissem a conta corrente do autor e, via de consequência, obtivessem êxito na concretização do ato ilícito. Qualifica-se como fato do serviço, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor.

O caso revelou-se peculiar.

No caso concreto, a falha na prestação dos serviços da instituição financeira ré restou evidenciada.

Inicialmente, convém ressaltar que a narrativa da inicial demonstra que a instituição financeira ré reconheceu a fraude sofrida pelo consumidor.

Isso porque, primeiro, conforme narrado e não impugnado pelo réu, quando o autor estava na agência foi informado pela sua gerente que outra pessoa estava tentando se passar por ele no telefone (fls. 02): *"Ainda na agência, a gerente reportou que quando fez a ligação para o autor, ela estava em linha com uma outra pessoa, que estava se passando por ele, com seus dados, e solicitava o desbloqueio da conta, uma vez que após o PIX de \$16.998,00 o Bradesco resolveu bloquear a conta por se tratar de uma movimentação suspeita."*

E não é só, o autor também narrou que no dia 31/05, quando novamente foi a agência, foi orientado a trocar a senha de seu aplicativo e questionado se o seu número de telefone terminava com o número "25", momento em que o consumidor negou e reafirmou a ela que o número de telefone era aquele que a gente sempre conversou via WhatsApp (11 96080 4323).

E após, a verificação das compras fraudulentas em seu cartão, o autor teve a notícia de que (fls. 04) *"- Houve uma ligação de uma*

peessoa que entrou com os dados do autor e esta ligação iniciou-se no dia 21/05/24, entre as 11:07 até 12:12. - A ligação foi proveniente do telefone 11-911505725; - Que houve desbloqueio do cartão; - Troca de número de telefone cadastrado no APP Bradesco; - Houve autenticação via fone fácil e código de segurança do aplicativo."

E no ponto, convém ressaltar que a instituição financeira não agiu de maneira eficiente diante da gravidade dos fatos. Vejamos:

O primeiro contato da gerente com o consumidor se deu no dia 21/05/2024, por volta das 16:47, lhe questionando a respeito da veracidade da contratação de um empréstimo no valor de R\$65 mil e na sequência um PIX no valor de R\$16.998,00 para a Fast Shop. E naquela mesma data diante da negativa de autoria e evidencia da fraude, a ré bloqueou a conta do autor até ser resolvida a lide.

Contudo, no dia 21/05, os fraudadores conseguiram ainda efetuar compras no cartão de crédito do autor (fls. 04):

ALPHATEC TAMBORE - R\$100,00 21/05 11:54
PAG*JapCfComercioDe - R\$22,90 21/05 11:58
FS TAMBORE - R\$18.200,00 21/05 12:05 - 12:15
KANSAS RESTAURANTE R\$110,00 21/05 13:00
OAKBERRY PATIO PAULIST R\$36,98 21/05 15:13
OAKBERRY PATIO PAULIST R\$17,80 21/05 15:58
SAMSUNG R\$549,50 21/05 16:20
OITI CONVENIENCIA II R\$17,80 21/05 17:48
SANTOS AGRO R\$800,00 21/05 18:33
SANTOS AGRO R\$110,00 21/05 18:49

Frise-se, que algumas foram realizadas, inclusive, após a primeira contestação do autor e o bloqueio de sua conta. Ora, a instituição financeira já estava ciente das tentativas de fraude, tanto que algumas compras foram negadas pelo sistema de segurança do cartão de crédito, e ainda assim foram permitidas as realizações outras movimentações.

Aliás, o autor somente teve ciência do uso indevido de seu cartão, no dia 31/05 quando precisou novamente ir a agencia. E só naquele momento seu cartão de crédito foi bloqueado.

Eis a falha grave da ré que não procedeu com todos os mecanismos de prevenção diante do golpe. Caberia a instituição financeira,

naquele momento do primeiro contato, no mesmo instante que entrou em contato com o autor para informá-lo da contratação indevida do empréstimo e da transferência, informá-lo a respeito das compras suspeitas em seu cartão de crédito e já providenciar o seu bloqueio, não somente da conta.

Aliás, as transações se revelaram suspeitas para o padrão de consumo do consumidor. Conforme se observa nos documentos constantes dos autos, os valores das faturas não ultrapassavam R\$ 2.000,00, sendo que no mês 06/2024 – com as compras fraudulentas – a fatura estava no valor de R\$ 25.816,06 (fls. 21/31).

Era o bastante para chamar a atenção do setor de fraudes, até porque foram realizadas sequencialmente e completamente atípicas em relação ao padrão de consumo do autor. O sistema deveria exigir senha - muitas vezes impõe-se é da própria digital ou o reconhecimento facial do correntista. **Faltou segurança ao serviço bancário via aplicativo.**

Sobre o tema, confira-se recente precedente do C. Superior Tribunal de Justiça sobre o tema, quando da apreciação do AgInt no Agravo em Recurso Especial nº 2201401-RJ, Terceira Turma, relator o Ministro Marco Aurelio Bellizze, julgado em 29/05/2023, cuja ementa a seguir se destaca:

*“AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. FRAUDE BANCÁRIA. “GOLPE DO MOTOBOY”. USO DE CARTÃO E SENHA. MOVIMENTAÇÕES ATÍPICAS. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. CONCORRÊNCIA DE CAUSAS. CONFRONTO DA GRAVIDADE DAS CULPAS. CONSUMIDORAS IDOSAS – HIPERVULNERÁVEIS. INEXIGIBILIDADE DAS TRANSAÇÕES BANCÁRIAS NÃO RECONHECIDAS. AGRAVO INTERNO DESPROVIDO. 1. **Malgrado os consumidores tenham a incumbência de zelar pela guarda e segurança do cartão pessoal e da respectiva senha, é também dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas, a ponto de dificultar as fraudes, independentemente de qualquer ato dos consumidores.** 2. Ademais, consoante destacado pela Ministra Nancy Andrighi no julgamento do REsp 1.995.458/SP, **tratando-se de consumidor idoso, “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, sempre considerando a sua peculiar situação de consumidor hipervulnerável”.** 3. Situação concreta em que foi constatada a falha da instituição financeira que não se cercou dos cuidados necessários para evitar as consequências funestas dos atos criminosos em conta-corrente de idosas, mormente diante das evidentes movimentações bancárias absolutamente atípicas, em curto espaço de tempo. 4. Agravo interno desprovido.*

Também pode-se concluir que a instituição financeira reconheceu a fraude, visto que o Bradesco devolveu o pix fraudulento de R\$16.998,00 e devolveu o dinheiro do empréstimo de impugnado para sua quitação (fls. 37/38).

Contudo, não reconheceu a irregularidade das compras realizadas no cartão de crédito do autor no valor de R\$ 24.851,08.

Não é crível que a instituição financeira reconheça apenas parte da fraude, sendo que o uso do cartão de crédito do autor se deu decorrente daquele mesmo golpe.

Anote-se, ademais, que também não se verificou qualquer indício de entrega das senhas para terceiros. E ainda que se cogitasse a troca de senha pelos fraudadores, verificou-se a insegurança do sistema ao permitir esse mecanismo sem a necessária conferência da autenticidade.

O furto, o roubo e a **fraude** configuram riscos que devem ser atribuídos ao fornecedor pela falta de segurança (total ou parcial) do sistema, mormente quando possibilita a terceiros fraudadores cometam crimes como aqueles narrados na petição inicial, apossando-se de senhas dos consumidores via aparelho celular e aplicativo.

Aliás, toda atividade empresarial envolve riscos (o que é elementar em economia e negócios) e as instituições bancárias não constituem casta privilegiada da sociedade. **Daí a exigência de mecanismos eficientes de segurança e capazes de impedir e combater fraudes.**

Nesse sentido, confira-se recente precedente do C. Superior Tribunal de Justiça sobre o tema, quando da apreciação do REsp 2.052.228 DF, Terceira Turma, relatora a Ministra NANCY ANDRIGHI, julgado em 12/09/2023, cuja ementa a seguir se destaca:

"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.”

Assim, a situação narrada caracterizou-se como falha do serviço bancário.

Esse quadro probatório faz incidir a súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça:

"As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito das operações bancárias."

Em situação semelhante, esta Turma julgadora também responsabilizou a instituição financeira, conforme se verificou no julgamento da Apelação Cível nº 0001329-03.2023.8.26.0047, relator o Desembargador MARCO FABIO MORSELLO, julgado em 12/12/2023, destacando-se a ementa:

"AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS E PEDIDO DE TUTELA DE URGÊNCIA – Sentença de improcedência – Aplicação do Código de Defesa do Consumidor – Autora vítima de "golpe da falsa central de atendimento" - Transferências realizadas por meio de aplicativo instalado no aparelho celular da autora – Consumidora lesada por fraude perpetrada mediante ligação telefônica, originada de telefone comercial da ré, por suposto preposto – Aprovação de operações manifestamente fraudulentas, as quais, pelo alto valor e pelo curto intervalo de tempo entre uma e outra, deveriam ter despertado a atenção da requerida – Instituição financeira que não se desincumbiu do seu ônus probatório – Teoria da confiança e justa expectativa da consumidora – Falha na prestação do serviço caracterizada – Responsabilidade objetiva da instituição financeira – Súmula nº 479 do STJ – Repetição em dobro – Inadmissibilidade – Ausência de violação ao princípio da boa-fé objetiva – Danos morais configurados – Inscrição do nome da cliente nos órgãos de proteção ao crédito – Sentença reformada em parte – Recurso parcialmente provido."

E ainda, confira-se precedente desta Turma julgadora, Apelação cível nº 1001354-82.2024.8.26.0590 , de minha relatoria, julgado em 12/11/2024 destacando-se a ementa:

"AÇÃO DECLARATÓRIA CUMULADA COM INDENIZAÇÃO. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DO BANCO RÉU IMPROVIDA. CONSUMIDOR. DEFEITO DO SERVIÇO BANCÁRIO. FRAUDE. MOVIMENTAÇÕES INDEVIDAS. FALHA NO SISTEMA DE SEGURANÇA. DANOS MORAIS E DANOS MATERIAIS CONFIGURADOS. Ação de declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenização. Sentença de parcial procedência. Recurso do banco réu. Primeiro, mantém-se o reconhecimento do defeito na prestação dos serviços. A autora foi vítima de fraude dividida em duas partes: a contratação de empréstimo sem seu consentimento e transações bancárias não reconhecidas, quais sejam, transferências via pix. Responsabilidade do banco réu ao permitir que criminosos lograssem invadir a conta corrente da autora, por consequência, obterem êxito na concretização do ato ilícito. Conjunto probatório demonstrou a invalidade do negócio

jurídico. Instituição financeira se limitou a apresentar contratos supostamente assinados eletronicamente, entretanto, sem token ou certificado que demonstrassem sua legitimidade. Não há nos autos qualquer documentação capaz de evidenciar de verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas. Movimentações que se revelaram suspeitas para o padrão de consumo da consumidora. Notório desvio do perfil. A autora realizava movimentações módicas, não superiores a R\$ 200,00. As transações se mostraram suspeitas, notadamente pelo elevado valor (contratação de empréstimo e movimentação de valores superiores a R\$ 70.000,00, no período de três dias). Incidência do art. 14 do CDC com aplicação da Súmula nº 479 do STJ. Falha no Mecanismo Especial de Devolução e o Dever de Rejeição preventiva. Precedentes da Turma Julgadora. Mantém-se a responsabilidade da instituição financeira ré pelo evento danoso e, via de consequência, a declaração de inexigibilidade do empréstimo contratado bem como a restituição dos valores debitados da conta da autora. E, segundo, mantém-se a reparação dos danos morais. A consumidora experimentou dissabores, transtornos e aborrecimentos advindos não somente da falta de segurança do sistema bancário, mas também do atendimento inadequado recebido. Mesmo em Juízo, o banco réu insistiu numa versão (sem qualquer indício) da participação no evento danoso. Indenização dos danos morais mantida em R\$ 15.000,00, parâmetro este ajustado para singularidades do caso concreto, razoável e admitido por esta Turma julgadora em casos semelhantes. O golpe alcançou seu benefício previdenciário, o valor que mantinha depositado para emergências e seu cheque especial. Consumidora idosa que ficou em situação extremamente vulnerável. Além disso, numa evidente atuação dolosa, aproveitando-se da vulnerabilidade da idosa, em data posterior à decisão que suspendeu a exigibilidade das parcelas do empréstimo inválido, a instituição financeira tentou regularizar a situação do contrato aqui tratado. Dada a relação contratual existente, o termo inicial dos juros legais deve se dar a partir da citação (comparecimento espontâneo do réu, no caso concreto). Ação julgada parcialmente procedente. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO IMPROVIDO."

Concluindo-se, mantém-se a responsabilidade da instituição financeira ré pelo evento danoso e, via de consequência, a declaração de nulidade do empréstimo contratado e a restituição dos valores das parcelas debitados da conta do autor, bem como a devolução da quantia gasta nas compras no cartão de crédito no valor de R\$ 24.851,08.

3. Danos morais

Também reconheço a existência de danos morais passíveis de indenização. O consumidor experimentou dissabores, transtornos e aborrecimentos advindos não somente da falta de segurança do sistema bancário, mas também do atendimento inadequado recebido.

Mesmo em Juízo, somente houve atendimento à demanda do consumidor após a prolação da r. sentença, insistindo-se numa versão (sem qualquer indício) de sua participação no evento danoso.

Passo a examinar o valor da indenização.

Nas felizes palavras do saudoso Ministro SÁLVIO DE FIGUEIREDO TEIXEIRA, Resp. 248764/MG, 4ª Turma do Superior Tribunal de Justiça, julgado 09/05/2000, DJ 07/8/2000, recomenda-se na fixação da indenização por dano moral que:

"o arbitramento seja feito com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa, ao nível sócio econômico da parte autor e, a porte econômico da ré, orientando-se o juiz pelos critérios sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência, atento à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso."

Oportuno registrar que também a fixação da indenização por danos morais deve guardar relação com a harmonização dos interesses dos sujeitos da relação de consumo – consumidor e fornecedor – de forma a concretizar o princípio explicitado no inciso III do artigo 4º do Código de Defesa do Consumidor.

Assim, a partir dos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, mantenho o valor da indenização para R\$ 5.000,00, parâmetro admitido por esta Turma julgadora em casos semelhantes. A quantia atenderá as funções compensatória (principal) e inibitória (secundária), concretizando-se o direito básico da consumidora.

Nesse sentido, confira-se precedentes desta Turma julgadora, destacando-se as ementas:

"RESPONSABILIDADE CIVIL – Ação de declaratória c.c. pedido de indenização por danos morais – Autor vítima de golpe perpetrado pelo aplicativo WhatsApp – Contato de suposto preposto do banco réu que culminou com a contratação de dois empréstimos e transferência de valores para terceira empresa –

Sentença de parcial procedência que declarou a inexigibilidade dos contratos, determinou a restituição dos valores indevidamente transferidos da conta da autora, bem como a restituição dos valores lançados em benefício previdenciário e fixou indenização por danos morais – Insurgência dos réus – Parcial acolhimento - Detenção de informações sigilosas da autora que foi determinante para o sucesso do ardis criminoso – Falha na prestação dos serviços constatada ao permitir que transações vultuosas e atípicas se concretizassem sem o mínimo de cautela – Incidência do disposto na Súmula 479 do STJ - Declaração de inexigibilidade quanto à contratação dos empréstimos que era de rigor – Determinação para devolução dos valores transferidos da conta da autora para terceiro, contudo, que comporta alteração – Quantia transferida que decorreu da contratação impugnada, não havendo que se falar em restituição de tal valor à autora – Acolhimento do recurso do Banco Mercantil, nesse ponto - Danos morais configurados – Perda da disponibilidade de numerário que enseja o dever de indenizar – Contudo quantum indenizatório que cabe ser reduzido para patamar mais condizente à realidade dos autos, tendo em vista que os réus também foram vítimas da fraude – Fixação no valor em R\$ 5.000,00 que atende os princípios da razoabilidade e proporcionalidade – Sentença parcialmente reformada – Apelos parcialmente providos, nos termos do acórdão." (Apelação cível nº 1000879-72.2024.8.26.0220, relator o Desembargador JACOB VALENTE, julgado em 13/02/2025)

"AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DO RÉU IMPROVIDA. CONTRATO BANCÁRIO. CONSUMIDOR. FRAUDE. FURTO DE CELULAR CONTENDO APLICATIVO DO BANCO RÉU. FALHA NO SISTEMA DE SEGURANÇA. INEXISTÊNCIA DE ATO CULPOSO OU DOLOSO PRATICADO PELA CONSUMIDORA. AUSÊNCIA DE FORNECIMENTO DE SENHA. DANOS MATERIAIS E DANOS MORAIS CONFIGURADOS. Ação de indenização. Sentença de procedência. Recurso da instituição financeira ré. Consumidora vítima de furto de celular. Primeiro, reconhece-se a responsabilidade do banco réu no evento danoso. Terceiro que logrou, via aplicativo da instituição financeira, fazer indevida movimentação na conta corrente da autora, via PIX, no valor de R\$ 29.985,88. Questão que se localizava na falha de segurança do serviço bancário, ao permitir acesso dos criminosos, via aplicativo, à senha da conta corrente da autora e sua movimentação. Faltou segurança ao serviço bancário via aplicativo. Transferência de valor elevado em dissonância com o padrão de consumo da consumidora e realizada em período noturno (após às 22:00h). Fatos que, por si só, já deveriam ter despertado a atenção e os mecanismos de segurança da instituição financeira. A transferência via PIX trouxe para as instituições financeiras obrigações ainda maiores e mais

relevantes, no campo da segurança. Sujeição dos bancos aos riscos das operações, inclusive no campo das fraudes originadas em seus mecanismos internos. Violação do regulamento do PIX (art. 39, 88 e 89). Incidência do art. 14 do CDC com aplicação da Súmula 479 do STJ. Responsabilidade civil do réu configurada. Segundo, de rigor a devolução da quantia descontada. Reconhecida a falha e responsabilidade do banco réu, devido o retorno das partes à situação anterior. Daí a razão para a autora ser restituída do valor subtraído (R\$ 29.985,88). E terceiro, reconhece-se a existência de danos morais passíveis de reparação. A consumidora experimentou dissabores, transtornos e aborrecimentos advindos não somente da falta de segurança do sistema bancário, mas também do atendimento inadequado recebido para sua reclamação. Indenização mantida em R\$ 5.000,00. Ação procedente. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO IMPROVIDO." (Apelação cível nº 1011734-82.2024.8.26.0003, de minha relatoria, julgado em 03/10/2024)

"Prestação de serviços bancários. ação declaratória de inexigibilidade de débito c. c. indenização por danos materiais e morais. Falha na prestação dos serviços. Ação julgada parcialmente procedente. insurgência do réu. contratos e operações bancárias realizadas de forma fraudulenta, após o furto do aparelho celular da autora. fraudes que poderiam ter sido evitadas caso o sistema de segurança do banco fosse eficiente. operações realizadas por terceiros estelionatários e que destoavam de forma significativa do perfil da correntista. As operações atípicas questionadas pela autora (sete contratos bancários e vinte transferências bancárias) eram de valores elevados e foram realizadas em um mesmo dia e em curto espaço de tempo, passando despercebidas pela central de segurança e combate a fraudes do réu, que deixou de inibir o curso de tais transações. O evento que se iniciou como fortuito externo acabou por se transformar em fortuito interno, caracterizado pela falha no sistema de segurança do réu. em razão da falha na segurança, autora teve valores subtraídos de sua conta corrente, além de descontos indevidos por empréstimos que ela não anuiu. suspensão dos descontos que só ocorreu após o ajuizamento da ação. Valor arbitrado a título de danos morais (R\$ 5.000,00) que não comporta redução. Juros de mora e correção monetária corretamente arbitrados pela sentença (cf. art. 405 do CC e 240 do CPC). Sentença mantida. APELAÇÃO NÃO PROVIDA." (Apelação cível nº 1005600-73.8.26.0003, relatora a Desembargadora SANDRA GALHARDO ESTEVES, julgado em 28/08/2024)

Concluindo-se, nego provimento ao recurso da instituição financeira ré.

Prequestionamento

Anoto o entendimento pacífico de que o órgão julgador não está obrigado a citar todos os artigos de lei ordinária, infraconstitucional, ou da Constituição Federal para fins de prequestionamento, no que se consideram automaticamente prequestionadas todas as disposições legais discutidas nos autos. Por derradeiro, destaque-se que *“Para que se tenha por configurado o pressuposto do pré-questionamento, é bastante que o tribunal de origem haja debatido e decidido questão federal controvertida, não se exigindo que haja expressa menção ao dispositivo legal pretensamente violado no especial”* (vide: RSTJ 157/31, v.u., Acórdão da Corte Especial).

DISPOSITIVO.

Ante o exposto, pelo meu voto, NEGÓ PROVIMENTO ao recurso do banco réu, para manter a r. sentença em todos os seus fundamentos.

Nos termos do artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil, elevo os honorários advocatícios devidos pelo apelante para atingir o total de 20% (vinte por cento) sobre o valor da condenação (indenizações dos danos materiais e dos danos morais, valores principais com encargos da moral). Honorários de advogado fixados naquele patamar, diante da complexidade da causa, tempo do processo e proveito econômico.

Alexandre David Malfatti
Relator