



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2026.0000262994

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000125-40.2025.8.26.0562, da Comarca de Santos, em que é apelante/apelado BANCO BRADESCO S/A, é apelado/apelante FRANCISCO RUIZ GUERRA.

ACORDAM, em 20ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Deram provimento, em parte, ao recurso da parte autora e negaram provimento ao recurso da parte ré. V.U.", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores ROBERTO MAIA (Presidente) E MARIA SALETE CORRÊA DIAS.

São Paulo, 23 de março de 2026

REBELLO PINHO

RELATOR

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

VOTO nº 52481

Apelação Cível nº 1000125-40.2025.8.26.0562

Comarca: Santos – 9ª Vara Cível

Apelantes/Apelados: Banco Bradesco S/A

Apelados/Apelantes: Francisco Ruiz Guerra

OPERAÇÕES INDEVIDAS EM CONTA CORRENTE E CARTÃO DE CRÉDITO – Reconhecimento da existência de falha na prestação do serviço pelo banco réu, consistente no descumprimento do dever de resguardar a segurança da conta corrente da parte autora contra a ação de fraudadores, falha de serviço esta que permitiu o acesso destes à conta corrente da parte cliente, com realização de compras no cartão de crédito e transferências, via PIX, em curto período de tempo e em valores fora do perfil da autora, relativamente às operações bancárias identificadas na inicial – Reconhecida a inexigibilidade das compras impugnadas pelo autor, descritas nos autos, realizadas na modalidade crédito, bem como de eventuais encargos derivados das compras (cf. fls. 423), de rigor a reforma da r. sentença, para declarar a inexigibilidade das transferências bancárias, via PIX, listadas pelo Autor nos autos e ocorridas a partir de 18/12/2024.

RESPONSABILIDADE CIVIL - Comprovado o ato ilícito e defeito de serviço da parte ré, consistente no descumprimento do dever de resguardar a segurança da conta corrente da parte autora contra a ação de fraudadores, falha de serviço esta que permitiu a realização de compras no cartão de crédito e transferências, via PIX, em valores fora do perfil da autora, e não configurada nenhuma excludente de responsabilidade, de rigor, o reconhecimento da responsabilidade da parte ré, na obrigação de indenizar a parte autora pelos danos decorrentes do ilícito em questão.

DANO MORAL – Majorada a indenização por danos morais para a quantia de R\$15.000,00, com incidência de correção monetária a partir da data deste julgamento – O descumprimento do dever de resguardar a segurança da conta corrente da parte autora contra a ação de fraudadores, falha de serviço esta que permitiu o acesso destes à conta corrente da parte cliente, com realização de compras no cartão de crédito e transferências, via PIX, em curto período de tempo e em valores fora do perfil da autora, relativamente às operações bancárias identificadas na inicial, constitui fato suficiente para causar desequilíbrio do bem-estar e sofrimento psicológico relevante, e não mero aborrecimento, porque expõe a parte consumidora a situação de sentimentos de humilhação, desvalia e impotência.

DANOS MATERIAIS – Reforma-se a r. sentença, para condenar a parte ré ao pagamento de indenização por danos materiais, no valor correspondente às transferências bancárias indevidamente realizadas desde a data de 18/12/2024, com acréscimo de correção



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

monetária desde o desembolso - A retirada indevida de valores do benefício previdenciário da parte autora, em razão de defeito de serviço do banco réu, é fato gerador de dano material, porquanto implicou diminuição do patrimônio do correntista.

JUROS SIMPLES DE MORA E CORREÇÃO MONETÁRIA - No que concerne aos juros de mora, por se tratar de responsabilidade extracontratual, uma vez que não demonstrada a existência de relação contratual entre as partes relativamente às transações impugnadas na presente ação, os juros simples de mora incidem na indenização por danos materiais, a partir da data do evento danoso, por se tratar de responsabilidade extracontratual, pelos índices e taxas fixados pela r. sentença apelada, que permaneceu irrecorrida, com relação a essas matérias. Recurso da parte autora provido, em parte e recurso da parte ré desprovido.

Vistos.

Ao relatório da r. sentença de fls. 416/424, acrescenta-se que a ação foi julgada nos seguintes termos: “JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos, extinguindo o feito com julgamento do mérito, nos termos do art. 487, inc. I, do Código de Processo Civil, para: a) declarar a inexigibilidade das compras impugnadas pelo Autor e descritas nos autos, realizadas na modalidade crédito, bem como de eventuais encargos derivados das compras; b) declarar, ainda, a inexigibilidade das transferências bancárias – pix - listadas pelo Autor nos autos e ocorridas a partir de 20/12/2024, devendo a importância debitada ser devolvida, com juros e correção monetária a incidir da data do débito; e, c) condenar a Requerida ao pagamento de compensação por danos morais no valor de R\$ 5.000,00, com correção monetária desde esta data (Súmula 362/STJ), com juros de mora desde a citação. Arcará a Requerida com as custas, despesas processuais e honorários advocatícios que fixo em 10% do proveito econômico (valor da condenação somado ao valor dos débitos declarados inexigíveis). A correção monetária e os juros de mora terão incidência nos termos do art. 389 e do art. 406, ambos do Código Civil, com a observância, no que aplicável, das alterações efetivadas pela Lei nº 14.905/2024, da seguinte forma: i) até o dia 29/08/2024 (dia anterior à entrada em vigor da Lei nº 14.905/2024), a correção monetária será feita com base na Tabela Prática do E. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo e os juros de mora serão de 1/0% ao mês; ii) a partir do dia 30/08/2024 (início da vigência da Lei nº 14.905/2024), o índice a ser utilizado será: a) o IPCA-IBGE, quando incidir apenas correção monetária; b) a taxa SELIC, deduzida do IPCA-IBGE, quando incidir apenas juros de mora; c) a taxa SELIC, quando incidir conjuntamente correção monetária e juros de mora”.

Os embargos de declaração opostos pela parte autora a fls. 429 foram considerados preclusos, de modo que, somente os embargos de declaração de fls. 427/428 foram acolhidos pela r. decisão de fls. 454/455, nos seguintes termos:

“A sentença reconheceu que a FALHA da instituição financeira se operou a partir de 20/12: "Incontrovertido que em 20 de dezembro o Autor foi



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

pessoalmente à agência bancária e contestou os gastos, bem como informou o ocorrido. Dito isto, entendo que a partir de tal data a Requerida falhou ao não impedir novas movimentações da conta do Autor na modalidade “pix”. Deste modo, as transferências bancárias via pix expressamente apontadas nos autos pelo Autor, a partir de 20/12/2024, devem ser estornadas. " Assim, não há que se falar em antecipação da data para 18 de dezembro, porquanto o Autor contribuiu para o golpe, tal qual delineado pela sentença.

Ademais, os gastos atinentes ao cartão de crédito foram tratados pela sentença quanto ao PERFIL, razão pela qual o Juízo declarou a "inexigibilidade das compras impugnadas pelo Autor e descritas nos autos, realizadas na modalidade crédito, bem como de eventuais encargos derivados das compras". De modo, que a sentença foi omissa apenas quanto a necessidade de reembolso dos valores que eventualmente o Autor suportou das faturas do cartão de crédito dos meses de janeiro e fevereiro.

Assim, complemento o dispositivo para CONDENAR o Réu a restituir ao Autor as compras impugnadas e fora do perfil das faturas do cartão de crédito dos meses de janeiro e fevereiro, o que será apurado em sede de liquidação, com juros e correção monetária a contar da data do pagamento pelo Autor”.

Apelação da parte ré (fls. 433/445), sustentando que: (a) “conforme boletim de ocorrência juntado aos autos resta evidenciado que o Apelado sofreu tão somente com transferências via PIX as quais não reconhecia. Ora, se as transações são realizadas por meio de credenciais de acesso do Cliente, de uso habitual, presume-se que são regulares, uma vez que não há qualquer informação a respeito de roubo ou perda do celular. Veja que possivelmente a autora ou alguém de sua confiança que possui acesso ao aplicativo net empresa realizou a transação, isto porque a transferência via PIX fora validada por dispositivo MTOKEN/TOKEN cadastrado com as credenciais do cliente, e não identificamos falha no ambiente interno do banco, impossibilitando a tese de fraude nos canais digitais. DESTACA-SE QUE AS TRANSAÇÕES FORAM REALIZADAS com inserção dos dados (chave PIX) de forma manual. Ou seja, somente a autora poderia inserir a chave PIX em seu aplicativo”; (b) “Transações com cartão presente são aquelas realizadas no comércio em geral ou ATMs onde a presença física do cartão é obrigatória. No mercado brasileiro a validação do portador é feita pela digitação da senha pessoal ou em alguns casos com o uso de biometria (ATMs de alguns bancos). Transações de cartão presente dependem da existência de um terminal POS ou PDV) capacitado para realizar transações com chip. Por essa razão a senha é pessoal e intransferível, sendo que o próprio cliente escolhe a sua própria senha, justamente porque ela deve ser de conhecimento exclusivo dele. Por outro lado, o apelante não tem ingerência nas ações dos clientes. Se o cliente disponibiliza sua senha para terceiros; se ele GRAVA A SENHA NO CELULAR; se ele cadastra seus cartões no celular para pagamentos via aproximação, etc, não pode o apelante ser responsabilizado pelo uso do cartão [...] Não pode prosperar as alegações do autor, visto que não comprova os fatos constitutivos do seu direito nos termos do art. 373, I, do Código de Processo Civil; Não tem as instituições financeiras meios para evitar que o consumidor entre em sua conta e realize comando de terceiras pessoas. Mas, ainda que assim não fosse, a Apelante entende que a instituição financeira requerida não tem obrigação contratual de consultar o consumidor a respeito de transações, mesmo que estranhas a seu perfil, ela poderá fazê-lo, mas não se obriga a isto”; (c) “O dano, ou evento



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

danoso, decorre da prática de um ato ilícito, que para ele deve o agente concorrer com dolo ou culpa, esta na modalidade de negligência, imprudência e omissão. O prejuízo, decorre do nexo de causalidade entre a prática do ato ilícito e o dano dele emergente. A ausência de um deles afasta a obrigação de indenizar. Na hipótese em discussão estão ausentes todos os requisitos, tanto que não restaram provados. Assim sendo, afigura-se totalmente descabida a pretensão deduzida em juízo contra o recorrente, não ensejando o dever de indenizar”; (d) inexistência de indenização por danos morais ou, subsidiariamente, a redução do quantum arbitrado.

O recurso foi processado, com apresentação de resposta pela parte autora apelada (fls. 456/464), insistindo na manutenção da r. sentença.

Apelação da parte autora (fls. 466/476), sustentando que: (a) “a r. sentença proferida pelo D. Juízo a quo julgou parcialmente procedente os pedidos autorais, reconhecendo a responsabilidade objetiva do banco réu e condenando-o ao pagamento de danos morais, contudo, fixou como termo inicial para restituição dos valores a data de 20 de dezembro de 2024, embora as movimentações fraudulentas tenham se iniciado em 18 de dezembro de 2024”; (b) “restando comprovado que os danos materiais efetivamente começaram no dia 18 de dezembro de 2024, impõe-se a correção do termo inicial para fins de devolução dos valores subtraídos da conta corrente do autor. A manutenção da data de 20 de dezembro impõe prejuízo indevido ao apelante, pois desconsidera dois dias inteiros de movimentações fraudulentas ocorridas por falha exclusiva do banco na prestação do serviço contratado. Portanto, requer-se a reforma da sentença, para que seja reconhecida a responsabilidade do banco réu pelas transferências bancárias fraudulentas ocorridas a partir do dia 18 de dezembro de 2024, com a consequente condenação à restituição dos valores desde essa data, devidamente corrigidos e acrescidos de juros legais”; (c) majoração da indenização por danos morais.

É o relatório.

1. A pretensão recursal da parte ré apelante é o provimento do recurso, com reforma da r. sentença, para julgar a ação improcedente.

A pretensão recursal da parte autora apelante é o provimento do recurso, com reforma da r. sentença, para: (i) determinar a declaração de inexigibilidade das transferências indevidas, bem como a restituição dos danos materiais a partir da data de 18/12/2024 e (ii) majorar a indenização por danos morais.

2. A apelação devolve ao conhecimento deste Eg. Tribunal de Justiça, apenas e tão-somente, as deliberações da r. sentença, efetivamente impugnadas, por força dos arts. 1.008, 1.010 e 1.013, do CPC/2015.

Outras questões não atacadas por recursos oferecidos contra a r. sentença recorrida, não foram devolvidas ao conhecimento deste Eg. Tribunal, visto que com elas as partes se conformaram.

Nesse sentido, quanto à limitação do conhecimento e julgamento à matéria efetivamente impugnada no apelo, as notas de Nelson Nery Junior e Rosa Maria de Andrade Nery: (a) “**Extensão da substituição.** A substituição pode ser total



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

ou parcial, conforme a impugnação for total ou parcial. O efeito substitutivo do recurso só atinge a parte do recurso que for conhecida pelo tribunal. No mais, remanesce íntegra a decisão (ou parte dela) que não sofreu impugnação ou cuja parte do recurso não foi conhecida pelo tribunal.” (“Código de Processo Civil Comentado e Legislação Extravagante”, 10ª edição, RT, 2007, p. 848, nota 3 ao art. 512); (b) “**Fundamentação.** O apelante deve dar as razões, de fato e de direito, pelas quais entende deva ser anulada ou reformada a sentença recorrida. Sem as razões do inconformismo, o recurso não pode ser conhecido” (“Código de Processo Civil Comentado e Legislação Extravagante”, 10ª edição, RT, 2007, p. 853, nota 5 ao art. 512, II); e (c) “**Devolução.** O efeito devolutivo da apelação faz com que seja devolvido ao tribunal *ad quem* o conhecimento de toda a matéria efetivamente impugnada pelo apelante em suas razões de recurso. Recurso ordinário por excelência, a apelação tem o maior âmbito de devolutividade dentre os recursos processuais civis. A apelação presta-se tanto á correção dos *errores in iudicando* quanto aos *errores in procedendo*, com a finalidade de reformar (função rescisória) ou anular (função rescindente) a sentença, respectivamente. O apelo pode ser utilizado tanto para a correção de injustiças como para a revisão e reexame de provas. **A limitação do mérito do recurso, fixada pelo efeito devolutivo, tem como consequências: a) limitação do conhecimento do tribunal, que fica restrito à matéria efetivamente impugnada (*tantum devolutum quantum appellatum*); b) proibição de reformar para pior; c) proibição de inovar em sede de apelação (proibição de modificar a causa de pedir ou o pedido.**” (“Código de Processo Civil Comentado e Legislação Extravagante”, 10ª edição, RT, 2007, p. 856, nota 1 ao art. 515, o destaque não consta do original).

3. Reforma-se, em parte, a r. sentença.

3.1. Aplica-se o Código de Defesa do Consumidor nas ações de reparação de danos por vítimas de acidente de consumo, como acontece no caso dos autos, por envolver responsabilidade civil de fornecedor de serviços, sendo, a propósito, desnecessário perquirir sobre a presença dos elementos objetivos e subjetivos da relação de consumo, conforme orientação que esse Relator passa a adotar.

Nesse sentido, a orientação: **(a)** do julgado, para caso análogo, mas com inteira aplicação à espécie, extraído do site do Eg. STJ: “RECURSO ESPECIAL. CIVIL E PROCESSO CIVIL. RESPONSABILIDADE CIVIL. ACIDENTE DE CONSUMO. EXPLOSÃO DE GARRAFA PERFURANDO O OLHO ESQUERDO DO CONSUMIDOR. NEXO CAUSAL. DEFEITO DO PRODUTO. ÔNUS DA PROVA. PROCEDÊNCIA DO PEDIDO. RESTABELECIMENTO DA SENTENÇA. RECURSO ESPECIAL PROVIDO. **1 - Comerciante atingido em seu olho esquerdo pelos estilhaços de uma garrafa de cerveja, que estourou em suas mãos quando a colocava em um freezer, causando graves lesões. 2 - Enquadramento do comerciante, que é vítima de um acidente de consumo, no conceito ampliado de consumidor estabelecido pela regra do art. 17 do CDC (“bystander”). 3 - Reconhecimento do nexo causal entre as lesões sofridas pelo consumidor e o estouro da garrafa de cerveja. 4 - Ônus da prova da inexistência de defeito do produto atribuído pelo legislador ao fabricante. 5 - Caracterização da violação à regra do inciso II do § 3º do art. 12 do CDC. 6 - Recurso especial provido, julgando-se procedente a demanda nos termos da sentença de primeiro grau.**” (STJ-3ª Turma, REsp 1288008/MG, rel. Min. Paulo de Tarso Sanseverino, v.u., j. 04/04/2013, DJe 11/04/2013, RSTJ vol. 230 p. 591, o destaque não consta do original); e



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

(b) de Bruno Miragem: “Note-se que, no caso da responsabilidade civil dos bancos, tem prevalência a aplicação do CDC, não sendo necessário investigar a presença dos elementos da relação de consumo, como se reclama na disciplina dos contratos bancários. Explica-se: enquanto nos contratos bancários, reclama-se a existência da relação de consumo, invocando o disposto no art. 3º, § 2º, do CDC, quanto à quantificação da atividade bancária como espécie do serviço objeto da relação de consumo, bem como no entendimento jurisprudencial afirmado pela Súmula 297 do STJ, há de se fazer uma distinção. É preciso definir se, além de se tratar de relação contratual entre cliente e banco, o cliente ostenta qualidade que lhe permita ser identificado como consumidor, seja pela exegese do conceito de destinatário final (art. 2º), ou pela interpretação do art. 29, que autoriza a equiparação para fins de proteção contratual, atualmente interpretado segundo exigência de demonstração de vulnerabilidade *in concreto*, de subordinação entre o cliente e o banco. Outra coisa é a relação jurídica que resulta da imputação de responsabilidade pelo dever de indenizar. Isso porque, aqui, a hipótese de equiparação a consumidor, seja de quem não é cliente do banco, ou sendo cliente, não se considera destinatário final ou vulnerável (uma grande sociedade empresária, por exemplo), decorre de mera constatação fática de que se trata de vítima de um dano cuja responsabilidade é do fornecedor. Em outros termos: enquanto em matéria contratual permite-se investigar a qualidade subjetiva do cliente bancário para efeito de promover sua equiparação a consumidor por força do art. 17 do CDC, sob o fundamento de que se trata de pessoa exposta aos riscos de mercado de consumo, e, em especial da atividade desenvolvida pelo banco. Assim, por exemplo, não se cogita de questionar a aplicação do CDC nos danos causados, seja a clientes pessoas físicas ou grandes sociedades empresárias, pela informações levadas indevidamente a registro pela instituição financeira em bancos de dados restritivos de crédito, ou pelo protesto indevido de título. (...) Naquilo que diga respeito diretamente à prestação de serviços bancários, contudo, no âmbito da atividade título da instituição financeira (art. 17 da Lei 4.595/1694), a aplicação do CDC é impositiva, inclusive, pela equiparação das vítimas.” (“Direito Bancário”, RT, 2013, SP, p.488/469, o destaque não consta do original).

3.2. A instituição financeira responde objetivamente pelos danos causados, em razão de defeitos no serviço prestado e de fatos com relação com os próprios riscos da atividade bancária, em razão do disposto no art. 14, do CDC.

“Como é sabido, para que se configure a obrigação de indenizar, indispensável que estejam presentes os três requisitos ensejadores da mesma, quais sejam: (i) o *ato ilícito*, (ii) o *dano* experimentado pela vítima e (iii) o *nexo de causalidade* entre o dano sofrido e a conduta ilícita. Nesse sentido, de se notar que o CDC aplica-se às instituições financeiras conforme a Súmula n.º 297 do STJ. Portanto, a responsabilidade dos bancos, pelos danos causados aos seus clientes, é objetiva, isto é, independentemente da existência de ato culposos, conforme dispõe o art. 14, *caput*, do CDC. Assim, a responsabilidade do recorrido prescinde de culpa sua, satisfazendo-se apenas com o dano e o nexo de causalidade. Em relação ao nexo de causalidade, o próprio CDC estabelece no inciso II, do § 3º, do art. 14, do CDC, determinadas situações aptas a excluir o nexo causal entre a conduta do fornecedor e o dano causado ao consumidor, quais sejam: a culpa exclusiva do consumidor ou a culpa de terceiro.” (STJ-3ª Turma, REsp 685662/RJ, rel. Min. Nancy Andrighi, v.u., j. 10/11/2005, DJ 05.12.2005 p. 323).



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

“O ônus da prova das excludentes da responsabilidade do fornecedor de serviços, previstas no art. 14, § 3º, do CDC, é do fornecedor, por força do art. 12, § 3º, também do CDC.” (STJ-3ª Turma, REsp 685662/RJ, rel. Min. Nancy Andrighi, v.u., j. 10/11/2005, DJ 05.12.2005 p. 323).

“A inversão do ônus da prova pode decorrer diretamente da própria lei (*ope legis*), quando a comprovação de um fato, que normalmente seria encargo de uma parte, é atribuída, pela própria lei, à outra parte. No caso da responsabilidade civil por acidentes de consumo, o legislador atribuiu expressamente ao fornecedor o ônus de comprovar todas as causas de exclusão da responsabilidade civil, que foram elencadas pelos arts. 12 e 14, em seus respectivos §§3º, do CDC. Nas hipóteses de culpa exclusiva da vítima, fato de terceiro ou de não-colocação do produto no mercado, essa distribuição do encargo probatório acompanhou o sistema tradicional estabelecido pelo art. 333, II, do Código de Processo Civil. O legislador, todavia, atribuiu também ao fornecedor o ônus de comprovar a inexistência de defeito do produto ou do serviço. Normalmente, o defeito, como fato constitutivo do direito do demandado, deveria ser demonstrado pelo consumidor lesado, como autor da ação indenizatória. O CDC, em seu art. 12, §3º, II, e em seu art. 14, §3º, I, deixa expresso que compete ao fornecedor o ônus de comprovar a inexistência de defeito no produto ou no serviço. Essa modificação na distribuição dos encargos probatórios pela própria lei é o que se denomina de inversão *ope legis* do ônus da prova”. (Paulo de Tarso Vieira Sanseverino, “Responsabilidade Civil no Código do Consumidor e a Defesa do Fornecedor”, 3ª ed., Saraiva, 2010, SP, p. 355/356).

3.3. As instituições financeiras respondem objetivamente por danos causados por terceiros, nas hipóteses de fraude ou utilização de documentos falsos, inclusive nos casos de golpe em que o fraudador troca o cartão eletrônico do correntista, nos locais utilizados na prestação dos serviços bancários, o que compreende não só as agências e estacionamentos a ela vinculados, mas também caixas eletrônicos em terminais de autoatendimento ainda que localizados fora das agências, visto que os ilícitos em questão configuram fortuito interno, porquanto fazem parte do próprio risco do empreendimento e, conseqüentemente, não têm o condão de excluir a responsabilidade da instituição financeira pelos danos em questão.

Nesse sentido, quanto à responsabilidade da instituição financeira pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiro, inclusive nos casos de golpe em que o fraudador troca o cartão eletrônico do correntista, adota-se a orientação: **(a)** do julgado da Eg. 2ª Seção do STJ, no julgamento do REsp 1.199.782 – PR, relatado pelo Min. Luis Felipe Salomão, efetivado nos termos do art. 543-C, do CPC/1973, visando unificar o entendimento e orientar a solução de recursos repetitivos, que se reproduz: “RECURSO ESPECIAL REPRESENTATIVO DE CONTROVÉRSIA. JULGAMENTO PELA SISTEMÁTICA DO ART. 543-C DO CPC. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS. DANOS CAUSADOS POR FRAUDES E DELITOS PRATICADOS POR TERCEIROS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. RISCO DO EMPREENDIMENTO. 1. **Para efeitos do art. 543-C do CPC: As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, abertura de conta-corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos -, porquanto tal**



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno. 2. Recurso especial provido” (o destaque não consta do original); e **(b)** dos julgados extraídos do site deste Eg. Tribunal de Justiça: **(b.1)** “Ação indenizatória por danos materiais e morais – **Golpe da troca do cartão por fraudador no interior do estabelecimento bancário – Realização de saques indevidos de conta corrente, decorrente de abordagem de correntista por fraudador, em caixa eletrônico de autoatendimento – Aplicação do CDC (súmula 297 do STJ) – Culpa objetiva do Banco prestador de serviço bancário (art. 14 CDC) por não coibir a ação criminosa de estelionatário que aborda correntista em caixa eletrônico na agência e efetua movimentações bancárias com cartão magnético – Súmula 479 do STJ - Matéria pacificada pelo julgamento do Recurso Especial nº 1.199.782/PR, com base no artigo 543-C do Código de Processo Civil – Danos materiais comprovados - Devolução dos valores indevidamente sacados por falsário – O esvaziamento da conta com diversos saques ilícitos acarretam dano moral – Valor da indenização arbitrado em consonância com a razoabilidade e proporcionalidade – Recurso negado**”. (13ª Câmara de Direito Privado, Apel. Cível nº 0011452-02.2011.8.26.0655, rel. Des. Francisco Giaquinto, v.u., j. 06.07.2015, o destaque não consta do original); e **(b.2)** “RESPONSABILIDADE CIVIL – **Dano moral – Golpe sofrido pelo cliente na fila do caixa eletrônico – Troca do cartão por terceiro – Saques indevidos em sua conta corrente – Dever do banco de zelar pela segurança não só dos estabelecimentos, mas também dos caixas eletrônicos – Responsabilidade objetiva – Manutenção do valor fixado na r. sentença em R\$ 10.000,00 (dez mil reais) – Recurso improvido. RESPONSABILIDADE CIVIL – Dano material – Devolução do valor sacado, devidamente corrigido – Recurso improvido**”. (23ª Câmara de Direito Privado, Apel. Cível nº 1004570-29.2014.8.26.0161, rel. Des. J.B. Franco de Godoy, v.u., j. 24.06.2015, o destaque não consta do original).

3.4. Em ações declaratórias negativas, em que o consumidor nega a contratação de serviço cobrado ou alega indevida inscrição de débito em cadastro de inadimplente, por não reconhecimento da existência da dívida, em razão de contrato celebrado entre ele e a parte ré fornecedora de produtos ou serviços, incumbe a essa provar a existência e a origem do débito, cuja exigibilidade é impugnada pelo consumidor, ou seja, do fato constitutivo da dívida por ela cobrada, seja por envolver fato negativo (art. 373, II do CPC/2015), sendo difícil a produção de tal prova pela parte autora, seja por força do disposto nos arts. 6º, VIII, e 14, *caput*, do CDC.

Nesse sentido, a orientação de Ernane Fidélis dos Santos: “**A idéia de constitutividade, impedimento, modificação ou extinção do direito mantém-se com a mesma característica e, dependendo do fato sobe que vai atuar a prova, pode, no processo, não coincidir com a posição da parte que dele tem o ônus.** O autor faz cobrança contra o réu. O réu alega que pagou ao mandatário do autor: deverá prová-lo. O autor, não negando o pagamento nem a existência do mandato, alega, contudo, sua revogação com ciência real ou presumida do réu. Não há dúvida de que o último fato alegado é impeditivo com relação a um direito do réu, competindo a prova, portanto, ao autor. Interessante, pois, observar que qualquer fato relacionado com o direito se enquadra na classificação geral, independentemente da relação jurídica a que se refira, comportando cada qual, de per si, a aplicação da teoria do ônus da prova, quando for o caso. Quando o fato for um só, como por exemplo, prova da propriedade imóvel pelo registro, quem alega sua existência, prova-o, juntando a certidão respectiva, mas quando para se chegar a uma



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

conclusão vários fatos são questionados, cada qual tem a sua disciplina do ônus da prova. É a hipótese acima, por exemplo, de o réu alegar pagamento a mandatário, com o autor alegando revogação de mandato. **A regra que impera mesmo no processo é a de que “quem alega o fato deve prová-lo”. O fato será constitutivo, impeditivo, modificativo ou extintivo do direito, não importando a posição das partes. Desde que haja a afirmação da existência ou inexistência do fato, de onde se extrai a situação, circunstância ou direito a favorecer quem alega, dele é o ônus da prova. Durante certo tempo vigorou o princípio da *negativa non sunt probanda*, que cede lugar, agora, ao princípio mais abrangente e mais lógico de quem alega a constituição, impedimento, extinção ou modificação de direito deve prová-los, sem a preocupação do posicionamento das partes e com a questão das negativas.** Se paira incerteza sobre a servidão entre prédios e o proprietário do que seria serviente pretende declaração de sua inexistência, mesmo sendo autor, ao réu incumbe o ônus da prova contrária, isto é, provar a servidão, já que ela se refere a fato constitutivo de direito a favorecê-lo, **Na ação onde se pleiteia a declaração de negativa de dívida, o autor nada deve provar. O fato constitutivo é o crédito e o ônus da prova, nesse caso, reverte-se para o credor, que é réu.** Atribuição do ônus da prova, por outro lado, não tem nenhuma vinculação necessária de quem será o benefício, se o fato for provado, ou seja, se for o autor quem produziu a prova, cujo ônus seria do réu, como o pagamento da dívida por exemplo, o juiz decidirá em benefício do réu (art. 371). Em determinadas situações, o juiz lança mão de critério subsidiário da verdade real, usando-se do ônus da prova, mas para atribuí-lo à parte a quem foi desfavorece o juízo de maior probabilidade. Quer-se provar que o cidadão não foi ao serviço em determinado dia, mas há dúvida sobre o fato. Sabe-se, contudo, que dos trinta dias do mês, faltou ele vinte e cinco. Mesmo que a prova de falta pertença à outra parte, já há probabilidade maior a lhe favorecer, de forma tal que o empregado não posse ser desincumbido de prova o comparecimento. O juízo de maior probabilidade se mantém em estreita ligação com as regras de experiência (art. 375), aplicáveis de acordo com o *quod plerumque fit* (“Manual de Direito Processual Civil – Processo de Conhecimento”, vol 1, 16ª ed., Saraiva, 2017, SP, p. 706/707, o destaque não consta do original).

Nesse sentido, quanto à inversão do ônus da prova, nos termos do art. 6º, VIII, do CDC, a orientação de Humberto Theodoro Júnior: “Para demandas intentadas no âmbito das relações de consumo existe regra especial que autoriza, em certos casos, a inversão do ônus da prova transferindo-o do autor (consumidor) para o réu (fornecedor) (art. 6º, VIII, do CDC). **Não se pode, todavia, entender que o consumidor tenha sido totalmente liberado do encargo de provar o fato constitutivo do seu direito, nem de que a inversão especial do CDC ocorra sempre, e de maneira automática, nas relações de consumo. Em primeiro lugar, a lei tutelar do consumidor condiciona a inversão a determinados requisitos (verossimilhança das alegações ou hipossuficiência do consumidor), que haverão de ser aferidos pelo juiz para a concessão do excepcional benefício legal. Em segundo lugar, não se pode cogitar de verossimilhança de um fato ou da hipossuficiência da parte para prová-lo sem que haja um suporte probatório mínimo sobre o qual o juiz possa deliberar para definir o cabimento, ou não, da inversão do ônus da prova.** Ao réu, segundo a melhor percepção do espírito da lei consumerista, competirá provar, por força da regra *sub examine* [refere-se ao art. 6º, VIII, do CDC], não o fato constitutivo do direito do consumidor, mas aquilo que possa excluir o fato da esfera da responsabilidade, diante do quadro evidenciado no processo, como, v.g., o caso fortuito, a culpa exclusiva da vítima, a falta de nexo entre o



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

resultado danoso e o produto consumidor etc. Se, entretanto, o autor não tiver trazido ao processo qualquer prova do dano que afirma ter sofrido e nem mesmo elementos indiciários do nexos entre esse dano e o produto ou serviço prestado pelo fornecedor demandado, impossível será realizar o juízo que o art. 6º, VIII, do CPC, exige do magistrado para carrear o ônus da prova ao réu. **Sem prova alguma, por exemplo, da ocorrência do fato constitutivo do direito do consumidor (autor), seria diabólico exigir do fornecedor (réu) a prova negativa do fato passado fora de sua área de conhecimento e controle. Estar-se-ia, na verdade, a impor prova impossível, a pretexto de inversão do *onus probandi*, o que repugna à garantia do devido processo legal, com as características do contraditório e ampla defesa.** O sistema do art. 6º, VIII, do CDC só se compatibiliza com as garantias democráticas do processo se entendido como critério de apreciação das provas pelo menos indiciárias, disponíveis no processo. Não pode ser aplicado a partir do nada. (...)” (“Curso de Direito Processual Civil – Teoria Geral do Direito Processual Civil - Processo de Conhecimento – Procedimento Comum”, vol. I, 56ª ed., Forense, 2015, RJ, p. 896/897, item 669, o destaque não consta do original).

Nesse sentido, quanto à distribuição do ônus da prova, objeto do art. 333, do CPC/1973, com correspondência com o art. 373, do CPC/2015, em ação declaratória negativa, a orientação: **(a)** dos julgados do Eg. STJ extraídos do respectivo site proferidos na vigência do CPC/1973: **(a.1)** “DECISÃO (...) **O acórdão recorrido encontra-se em consonância com o entendimento preconizado por esta Corte no sentido de que, nas ações declaratórias negativas, cabe à parte adversa a comprovação do ato ou fato negado pelo autor.** Nesse sentido: "PROCESSO CIVIL. ÔNUS DA PROVA. FATO AFIRMADO PELO AUTOR E CONFESSADO PELO RÉU. DESNECESSIDADE DE PROVA. CPC, ARTS. 333 E 334. PRECEDENTES. RECURSO DESACOLHIDO. I - **Em regra, o ônus da prova incumbe a quem alega o fato, sendo desnecessário provar os fatos afirmados por uma parte e confessados pela parte contrária, sendo igualmente certo, até porque proclamado pela lei, que, salvo nas declaratórias negativas, ao autor cabe a prova dos fatos constitutivos, e ao réu a prova dos fatos extintivos, impeditivos ou modificativos.** II - Tendo o acórdão concluído pela suficiência das provas dos autos para julgar procedente o pedido, o reexame do conjunto probatório resta vedado a esta instância especial, a teor do enunciado nº 7 da súmula/STJ." (REsp 161.629/ES, Rel. Ministro SÁLVIO DE FIGUEIREDO TEIXEIRA, DJ 21.02.2000) Nego provimento ao agravo.”(Ag 650254/MG, rel. Min. Fernando Gonçalves, data da publicação: 21/09/2007, o destaque não consta do original); e **(a.2)** “PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. PROTESTO DE DUPLICATA. EXISTÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA SUBJACENTE AO TÍTULO. ÔNUS DA PROVA. PROVA NEGATIVA. IMPOSSIBILIDADE MATERIAL. I. **Tratando-se de alegação de inexistência de relação jurídica ensejadora da emissão do título protestado, impossível impor-se o ônus de prová-la ao autor, sob pena de determinar-se prova negativa, mesmo porque basta ao réu, que protestou referida cártula, no caso duplicata, demonstrar que sua emissão funda-se em efetiva entrega de mercadoria ou serviços, cuja prova é perfeitamente viável. Precedentes.** II. Recurso especial conhecido e provido.” (STJ-4ª Turma, REsp 763033/PR, rel. Min. Aldir Passarinho Junior, v.u., j. 25/05/2010, DJe 22/06/2010, o destaque não consta do original).

É de se reconhecer que: (a) compete à instituição financeira manter toda a documentação relativa à sua atividade, enquanto não operar a prescrição e a



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

decadência em relação aos atos nela consignados; e (b) a presença do requisito da hipossuficiência prevista no art. 6º, VIII, do CDC, para a inversão do ônus da prova, em demandas que envolvam mecanismos de segurança utilizados por instituição financeira.

Nesse sentido, a orientação: **(a)** dos julgados do Eg. STJ extraídos do respectivo site: **(a.1)** “Direito processual civil. Ação de indenização. Saques sucessivos em conta corrente. Negativa de autoria do correntista. Inversão do ônus da prova. - **É plenamente viável a inversão do ônus da prova (art. 333, II do CPC) na ocorrência de saques indevidos de contas-correntes, competindo ao banco (réu da ação de indenização) o ônus de provar os fatos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito do autor. - Incumbe ao banco demonstrar, por meios idôneos, a inexistência ou impossibilidade de fraude, tendo em vista a notoriedade do reconhecimento da possibilidade de violação do sistema eletrônico de saque por meio de cartão bancário e/ou senha. - Se foi o cliente que retirou o dinheiro, compete ao banco estar munido de instrumentos tecnológicos seguros para provar de forma inegável tal ocorrência.** Recurso especial parcialmente conhecido, mas não provido.” (STJ-3ª Turma, REsp 727843/SP, rel. Min. Nancy Andrighi, v.u., j. 15/12/2005, DJ 01/02/2006 p. 553 RDDP vol. 40 p. 145, o destaque não consta do original); e **(a.2)** “Consumidor. Saque indevido em conta corrente. Cartão bancário. Responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços. Inversão do ônus da prova. - Debate referente ao ônus de provar a autoria de saque em conta corrente, efetuado mediante cartão bancário, quando o correntista, apesar de deter a guarda do cartão, nega a autoria dos saques. - Reconhecida a possibilidade de violação do sistema eletrônico e, tratando-se de sistema próprio das instituições financeiras, ocorrendo retirada de numerário da conta corrente do cliente, não reconhecida por este, impõe-se o reconhecimento da responsabilidade objetiva do fornecedor do serviço, somente passível de ser ilidida nas hipóteses do § 3º do art. 14 do CDC. - Inversão do ônus da prova igualmente facultada, tanto pela hipossuficiência do consumidor, quanto pela verossimilhança das alegações de suas alegações de que não efetuara o saque em sua conta corrente. Recurso não conhecido.” (STJ-3ª Turma, REsp 557030/RJ, rel. Min. Nancy Andrighi, v.u., j. 16/12/2004, DJ 01/02/2005 p. 542 RSTJ vol. 191 p. 301, o destaque não consta do original); e **(b)** de Luiz Paulo da Silva Araújo Filho: “Assim, por exemplo, em ações nas quais alegue o consumidor que houve saques irregulares em sua conta corrente ou em sua caderneta de poupança, e o banco conteste afirmando que os saques foram feitos por cartão magnético, decerto do cliente. **O tema tem sido frequentemente analisado pela jurisprudência à luz da inversão do ônus da prova, embora, a rigor, devesse ser tratado como simples alegação de defeito do serviço, desde que devidamente interpretada a expressão 'quando não fornece a segurança [neste caso patrimonial] que o consumidor dele pode esperar, constante do §1º do art. 14 do CDC, hipótese em que, para não ser responsabilizado, competiria ao banco provar que 'o defeito inexistente' (v. o §3º, I, do art. 14). Seja como for, também é admissível a inversão do ônus da prova, porque há notícias de saques efetuados com cartões 'clonados', além de outras falcatruas na realização de saques fraudulentos, sendo a alegação do consumidor, portanto, verossímil. Mesmo que não se considerasse verossímil a alegação, a hipossuficiência do consumidor é manifesta, porque não se pode negar a sua inferioridade, uma vez que não tem ele acesso aos conhecimentos técnicos do projeto ou do processo utilizado na execução do serviço, nem tem condições, ele mesmo, de tomar as medidas necessárias para evitar esse tipo**



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

de incidente, como poderia fazê-lo o banqueiro. Dessa forma, deve o juiz inverter o ônus da prova em benefício do consumidor, se não entender, simplesmente, que compete ao banco provar que o defeito na prestação do serviço não existiu. **Não procederia, neste, eventual alegação do banco de que a prova lhe é impossível, ou extremamente difícil, porque para garantir ao cliente a segurança que do serviço se poderia esperar, e para assumir os riscos da atividade econômica, competiria ao banco tomar todas as medidas de controle possíveis. Nos Estados Unidos, *verbi gratia*, há anos os 'caixas eletrônicos' ou 'bancos 24 horas' são equipados com câmeras de filmagem ou máquinas fotográficas, que registram as imagens durante o funcionamento ou a intervalos de segundos. Do consumidor, em qualquer caso, é que não se pode exigir a prova diabólica de que não sacou o dinheiro**". ("Comentários ao Código de Defesa do Consumidor", 2ª ed., Saraiva, 2009, SP, p. 15/16, o destaque não consta do original).

3.5. Reconhece-se a existência de falha na prestação do serviço pelo banco réu, consistente no descumprimento do dever de resguardar a segurança da conta corrente da parte autora contra a ação de fraudadores, falha de serviço esta que permitiu o acesso destes à conta corrente da parte cliente, com realização de compras no cartão de crédito e transferências, via PIX, em curto período de tempo e em valores fora do perfil da autora, relativamente às operações bancárias identificadas na inicial.

Diante das alegações das partes e da prova constante dos autos, reconhece-se que:

(a) em julho de 2024, o autor foi convencido pelo gerente de sua conta a aderir a um cartão de crédito de categoria black, com a promessa de poder acumular pontos no programa Lívolo e obter muitos benefícios. O gerente informou que, ao realizar compras acima de três mil reais no primeiro mês, o autor além de acumular pontos estaria isento da anuidade. Convencido, o autor aceitou a oferta. Para cumprir os requisitos de benefícios, acumular pontos e ter a isenção de anuidade, apenas no primeiro mês, realizou compras no cartão de crédito no valor de R\$ 4.033,59, com vencimento em 10/8/2024, contudo as faturas dos meses seguintes não ultrapassaram o valor de R\$ 1.850,00, conforme fls. 246 e recortes dos extratos bancários (fls. 27/245) que comprovam o pagamento das faturas mensais via débito em conta (fls. 02);

(b) em 15 de dezembro de 2024, o autor recebeu um SMS, no seu celular de uso pessoal - não no celular exclusivo do aplicativo bancário, identificado como BRADESCO CARTÕES, informando que havia pontos acumulados e que poderiam ser trocados por milhas, eletrodomésticos ou desconto na fatura através do link "lívolo.trocadepontos.com" (cf. fls. 260). O autor, como estava trabalhando e seus horários são escalonados, acabou ignorando o SMS deixando-o para responder em um outro momento (fls. 02/03);

(c) no dia 17 de dezembro de 2024, o autor recebeu uma mensagem via WhatsApp de uma pessoa identificada como "Daniel", que afirmou ser entregador da Lívolo. Na mensagem, Daniel informou que estava tentando entregar uma cafeteira, apresentada como um brinde da Lívolo, mas que não havia conseguido concluir a entrega. Ele questionou o autor sobre o melhor horário para retornar, restando combinado no dia seguinte. Assim ocorreu. No dia seguinte, em 18 de dezembro de 2024, o suposto entregador da Lívolo entrou em contato novamente com o autor, informando que estava



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

prestes a realizar a entrega. O autor desceu até a portaria da sua residência para receber o item e, conforme comprovam as imagens captadas por câmeras de segurança (vide link juntado a fls. 262), foi abordado pelo entregador, que estava portando uma bag de onde retirou uma sacola da Livelô (fls. 261) contendo a cafeteira (fls. 03);

(d) no momento da entrega, o entregador solicitou apenas que fosse tirada uma fotografia de rosto do autor, justificando ser necessária para validação e confirmação da entrega do brinde. O autor, atendeu ao pedido, recebendo em seguida a cafeteira e retornando para sua residência (fls. 03);

(e) o autor, após receber o suposto brinde da Livelô, seguiu normalmente sua vida, iniciando seu turno de serviço no 18/12/2024, às 18h45, com intervalos e finalizando no dia 19/12/2024 às 19h14, conforme comprovam os registros do cartão de ponto do emprego (fls. 263);

(f) o autor, no dia 20/12/2024, durante o período da manhã, enquanto se encontrava em sua residência, tentou acessar o aplicativo bancário para realizar um pagamento, mas para sua surpresa, não conseguiu obter acesso à sua conta bancária. O autor, sem entender, dirigiu-se à sua agência bancária. Na agência, o autor foi atendido pelo gerente substituto, identificado como Matheus, que, ao realizar uma verificação na conta do autor, constatou a existência de diversas movimentações na conta corrente e no cartão de crédito que de pronto revelavam incompatibilidade com o padrão regular e condizente das práticas financeiras do perfil do autor, conforme extrato de fls. 21/24 e fatura de fls. 274/276 (fls. 04);

(g) o próprio gerente Matheus orientou o autor na mesma hora, em sua mesa, a formalizar uma contestação de próprio punho, para entregar imediatamente ao banco, consoante carta de fls. 264. Ocasão em que o autor, na sequência, também compareceu à delegacia e realizou um boletim de ocorrência (cf. fls. 265/266);

(h) mesmo após todas as providências adotadas pelo gerente Matheus, incluindo o protocolo da carta de contestação, bloqueio e cancelamento do cartão, mais quatro movimentações fraudulentas ocorreram posteriormente, em 20, 21, 26 e 27 de dezembro de 2024, no valor de R\$ 300,00 cada, via PIX, razão pela qual o autor não pôde incluí-las na contestação feita, na mesa do gerente, no dia 20/12/2024. Foi enviado o detalhamento ao autor pelo próprio gerente apenas no dia 21/12/2024 (cf. fls. 267/269). Ou seja, após a comunicação oficial ao banco, por meio do protocolo de contestação (fls. 04);

(i) após o protocolo da contestação, o banco réu enviou uma mensagem via SMS, indicando o número de protocolo e informando que a contestação havia sido analisada e encerrada, sem identificar quaisquer irregularidades nas transações fraudulentas apontadas (cf. fls. 272);

(j) perplexo e profundamente abalado, o autor, buscou auxílio por meio da ouvidoria do banco, protocolando um relato dos fatos dentro do limite de 1.500 caracteres imposto pelo sistema (cf. fls. 273) - mas sem êxito. Como resposta, foi enviada uma mensagem via WhatsApp dizendo em resumo que em análise ao



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

departamento interno as transações foram consideradas seguras – não sendo possível o reembolso (fls. 05);

(k) a parte autora realizou aditamento da inicial (fls. 277/279) para comunicar a realização de mais duas transferências fraudulentas via PIX, no valor de R\$ 300,00 cada, realizadas em 6 e 7 de janeiro de 2025, que o autor desconhece completamente (cf. fls. 280/283);

(l) a parte autora realizou novo aditamento da inicial (fls. 287/288) para comunicar a realização de transações fraudulentas via PIX na conta do autor, destinadas aos mesmos beneficiários identificados em fraudes anteriores, conforme fls. 289/291;

(m) as operações bancárias impugnadas na inicial e nas referidas emendas à inicial, compreendendo realização de compras no cartão de crédito e transferências, via PIX, foram realizadas em curto período de tempo e em valores fora do perfil da autora, relativamente às operações bancárias identificadas na inicial (fls. 18/24; fls. 246/248; fls. 267/268; fls. 274/276; fls. 280/283 e fls. 291); e

(n) as operações impugnadas na inicial foram realizadas em valores expressivos, para o padrão dela, e fora do perfil da parte autora, visto que: **(n.1)** a parte ré não demonstrou a existência de constância de transferências anteriores com valores próximos às transferências objeto da presente ação, que somaram o importe total de R\$ 50.250,31 (cf. fls. 25/31 e 95/118); **(n.2)** a parte ré não demonstrou a existência de constância de compras mensais em cartão de crédito em valores altos, que resultariam em uma fatura com vencimento em janeiro/2024 no valor de R\$17.792,19 (cf. fls. 274/276), dado que, as faturas anteriores da parte autora não ultrapassaram o valor de R\$ 1.850,00 (cf. fls. 246) e recortes dos extratos bancários (fls. 27/245); e **(n.3)** mesmo após a parte autora comunicar que havia sido vítima fraude bancária, a instituição financeira ré permitiu que novas transações indevidas fossem realizadas.

O ônus da prova da regularidade das operações ora impugnadas pela autora era da ré (CPC/2015, art. 373, II).

O defeito de serviço e culpa do réu ficaram configurados, no que concerne às operações indevidas, visto que não agiu com a diligência necessária na prestação de seus serviços, permitindo a realização de operações fraudulentas na conta corrente da parte autora, em valores expressivos e fora do perfil da correntista.

Nesse sentido, em casos análogos, mas com inteira aplicação à espécie, a orientação dos julgados extraídos do site deste Eg. Tribunal de Justiça: **(a)** “**FRAUDE BANCÁRIA – AÇÃO DECLARATÓRIA INEXIGIBILIDADE DO DÉBITO C/C REPETIÇÃO DO INDÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – GOLPE DO "FALSO FUNCIONÁRIO" - SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA – APELAÇÃO DO AUTOR - Falha na prestação dos serviços - "Golpe do falso funcionário" - Responsabilidade objetiva do réu - Inexigibilidade dos contratos – Autor que foi vítima de golpista que sob a falsa promessa de renegociação de dívida, realizou empréstimos consignados sem a autorização do autor – Sentença de improcedência – Irresignação do autor – Cabimento – Na espécie,**



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

restou comprovada a fraude – Sentença reformada. - Repetição do indébito em dobro – Não cabimento – Ausência de má-fé da instituição financeira – Devolução dos valores descontados indevidamente deverá ocorrer de forma simples – Sentença reformada. - Indenização por danos morais – Não cabimento - Dados do autor que não foram incluídos em cadastro de inadimplentes - Danos morais inexistentes - Sentença mantida. - Contrarrrazões: - Preliminar de não conhecimento da apelação, deduzida pelo apelado – Não acolhimento – Recurso que ataca os fundamentos da sentença – Preliminar afastada. Recurso parcialmente provido.” (11ª Câmara de Direito Privado, Apelação 1012477-81.2022.8.26.0482, rel. Des. Marino Neto, v.u., j. 29/09/2023, o destaque não consta do original); **(b)** “VOTO Nº 28288. **DECLARATÓRIA C.C. REPARAÇÃO DE DANOS. Fraude bancária. Portabilidade de empréstimos oferecida à autora por agente autônomo do correspondente bancário corréu. Autora orientada a transferir o crédito do novo mútuo para conta de terceiro para quitar os empréstimos que seriam renovados. Golpe consumado.** Ilegitimidade passiva do correspondente bancário e do banco. Inocorrência. **Responsabilidade civil objetiva dos corréus por atos de seus representantes autônomos.** Art. 34 do CDC. Sentença mantida nesse ponto. Cerceamento de defesa. Inocorrência. Desnecessidade do depoimento pessoal da autora. Preliminar rejeitada. **Mérito. Fraude demonstrada pelo conjunto probatório produzido nos autos. Contrato nulo. Crédito inexigível.** Danos materiais correspondentes às parcelas debitadas do holerite da autora. Dever de restituir. Dano moral. Ocorrência. Abalo psicológico e violação à dignidade da autora em razão dos descontos de valores destinados à sua subsistência. Responsabilidade civil de ambos os réus pela reparação moral. Arts. 14 e 34 do CDC. Súmula 479 do STJ. Quantum reparatório fixado em R\$ 6.000,00. Valor módico, considerando-se as peculiaridades do caso concreto, mantido. Proibição à reformatio in pejus. Sentença mantida por seus próprios fundamentos. Art. 252 do Regimento Interno. Recursos não providos.” (12ª Câmara de Direito Privado, Apelação 1003219-05.2017.8.26.0003, rel. Des. Tasso Duarte de Melo, v.u., j. 27/03/2019, o destaque não consta do original); **(c)** “**APELAÇÃO CÍVEL. 'Golpe do funcionário falso'. Ação de inexigibilidade de débito cumulada com repetição de indébito e indenização por danos morais. Sentença de Procedência. Inconformismo. Não acolhimento. Autor efetuou o procedimento solicitado por suposto Preposto bancário para cancelamento de conta e cartão bancário emitido em seu nome. Dados pessoais e bancários sigilosos em posse de terceiro fraudador. Induzimento em inevitável erro. Falha no dever de segurança, inerente à prestação de serviços bancários. Responsabilidade objetiva do Banco Réu.** Inteligência da Súmula nº 479 do Colendo Superior Tribunal de Justiça. Danos morais configurados. 'Quantum' fixado em observância aos critérios da proporcionalidade e razoabilidade. Precedente. Compensação de numerário creditado em conta bancária com valores devidos em virtude de condenação. Descabimento. Importância depositada judicialmente. Sentença mantida. **RECURSO NÃO PROVIDO.**” (14ª Câmara de Direito Privado, Apelação 1009503-43.2022.8.26.0362, rel. Des. Penna Machado, v.u., j. 28/09/2023, o destaque não consta do original); e **(d)** “**APELAÇÃO – Ação declaratória cumulada com pedido indenizatório – Empréstimo consignado – Pedidos improcedentes – Pleito de reforma – Possibilidade, em parte – Fraude – Concausa levada a efeito pelo autor que, no contexto, não ratifica o contrato ora impugnado, celebrado mediante fraude – Celebração após o decurso do lapso de 13 dias, a partir do envio da documentação ao suposto estelionatário – Utilização pelo fraudador, de cadastro em sede de plataforma virtual ("meutudo"), encaminhou os documentos à instituição bancária –**



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Sistema disponibilizado pelo réu, por meio do qual, conferidos os documentos, veio a ser permitida a utilização de fotografia capturada anteriormente, circunstância a constituir falha grave - Súmula nº 479, do E. STJ - Risco da atividade - Relação de consumo - Princípio do diálogo das fontes - Art. 927, parágrafo único, do Código Civil c.c 14, caput, do Código de Defesa do Consumidor - Contrato inexigível - Devolução simples - Hipótese de engano justificável - Contrato celebrado com base em documentos autênticos, mas que foram utilizados de forma indevida - Valor que ainda foi disponibilizado na conta do autor - Devolução simples - Depósito judicial - Autor autorizado a depositar o valor do empréstimo em juízo - Dano moral - Inocorrência - Ausência de dano à imagem, acesso ao crédito ou prejuízo à subsistência - Autor que, igualmente, não atuou de forma diligente - Indenização afastada - Recurso parcialmente provido.” (19ª Câmara de Direito Privado, Apelação 1000337-66.2023.8.26.0292, rel. Des. Claudia Grieco Tabosa Pessoa, v.u., j. 26/09/2023, o destaque não consta do original).

No mesmo sentido do ora julgado, para casos análogos, mas com inteira aplicação à espécie, a orientação dos julgados extraídos do site do Eg. STJ: **(a) “RESPONSABILIDADE CIVIL - Danos materiais - Ressarcimento de quantia - Operação fraudulenta via TED - Captura de informações da sociedade empresarial correntista - Restituição devida - Aplicação da teoria do risco profissional - Precedentes - Recurso nesta parte provido. RESPONSABILIDADE CIVIL - Danos morais - Inocorrência - Ilícito que não repercutiu na honra objetiva da empresa - Personalidades jurídicas dos administradores e da empresa que não se confundem - Precedentes - Recurso nesta parte improvido.” (23ª Câmara de Direito Privado, Apelação 1017498-54.2016.8.26.0577, rel. Des. J. B. Franco de Godoi, j. 01/03/2017, o destaque não consta do original); e (b) “Apelação Prestação de serviços Ação de indenização por danos materiais e morais Transferência eletrônica indevida realizada na conta bancária da empresa autora, mediante internet banking Cenário dos autos prestigiando a boa-fé da demandante, presunção não infirmada pelo banco réu Inequivoca responsabilidade do réu pelo ocorrido, nos termos da orientação cristalizada na Súmula 479 do STJ Acertado, portanto, o reconhecimento do direito da autora à restituição do que foi desviado de sua conta Falta de aptidão, porém, à falta da especificidade exigida pelo art. 286 do CPC, do pedido destinado a que o valor da restituição englobe os juros e demais encargos de cheque especial em que teria incorrido a demandante Bem rejeitado o pedido de indenização por danos morais, não caracterizados Entes fictícios que são, as pessoas jurídicas não experimentam sofrimento íntimo, sentimento a que só as pessoas naturais estão sujeitas Reconhecimento de dano moral, no que concerne a tais entes, reclamando a demonstração de que o episódio trouxe comprometimento ao bom nome da pessoa jurídica Situação dos autos em que não existiu alegação nem prova nesse sentido Cenário de sucumbência recíproca e equivalente justificando a repartição igualitária de responsabilidades por tais verbas, compensados os honorários Recurso do réu não conhecido no tópico em que aborda o dano moral, uma vez que a sentença lhe foi favorável nesse tópico. Apelação conhecida ao apenas em parte e, na parte conhecida, desprovida; também improvido o adesivo, com observação.” (19ª Câmara de Direito Privado, Apelação 4007995-63.2013.8.26.0576, rel. Ricardo Pessoa de Mello Belli, j. 29/09/2014, o destaque não consta do original).**

Nenhuma prova produzida permite o reconhecimento da culpa exclusiva de terceiro ou culpa exclusiva ou parcial da parte autora, nem mesmo a



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

ocorrência de caso fortuito ou força maior, para excluir a responsabilidade do banco réu.

3.6. Reconhecida a inexigibilidade das compras impugnadas pelo autor, descritas nos autos, realizadas na modalidade crédito, bem como de eventuais encargos derivados das compras (cf. fls. 423), de rigor a reforma da r. sentença, para declarar a inexigibilidade das transferências bancárias, via PIX, listadas pelo Autor nos autos e ocorridas a partir de 18/12/2024.

3.7. Comprovado o ato ilícito e defeito de serviço da parte ré, consistente no descumprimento do dever de resguardar a segurança da conta corrente da parte autora contra a ação de fraudadores, falha de serviço esta que permitiu a realização de compras no cartão de crédito e transferências, via PIX, em valores fora do perfil da autora, e não configurada nenhuma excludente de responsabilidade, de rigor, o reconhecimento da responsabilidade da parte ré, na obrigação de indenizar a parte autora pelos danos decorrentes do ilícito em questão.

3.8. Reforma-se a r. sentença, para majorar a indenização por danos morais para a quantia de R\$15.000,00, com incidência de correção monetária a partir da data deste julgamento.

3.8.1. O descumprimento do dever de resguardar a segurança da conta corrente da parte autora contra a ação de fraudadores, falha de serviço esta que permitiu o acesso destes à conta corrente da parte cliente, com realização de compras no cartão de crédito e transferências, via PIX, em curto período de tempo e em valores fora do perfil da autora, relativamente às operações bancárias identificadas na inicial, constitui fato suficiente para causar desequilíbrio do bem-estar e sofrimento psicológico relevante, e não mero aborrecimento, porque expõe a parte consumidora a situação de sentimentos de humilhação, desvalia e impotência.

Tanto a pessoa jurídica quanto a pessoa natural podem ser vítimas de dano moral. Nos termos da Súmula 227/STJ: “A pessoa jurídica pode sofrer dano moral”. O titular de firma individual também pode padecer de moléstia ao seu patrimônio moral (STJ-4ª Turma, REsp 110091/MG, rel. Min. Aldir Passarinho Junior, v.u, j. 25/04/2000, DJ 28.08.2000 p. 85, conforme site do Eg. STJ).

“Está assentado na jurisprudência da Corte que "não há que se falar em prova do dano moral, mas, sim, na prova do fato que gerou a dor, o sofrimento, sentimentos íntimos que o ensejam. Provado assim o fato, impõe-se a condenação, sob pena de violação ao art. 334 do Código de Processo Civil” (STJ-3ª Turma, REsp 204786/SP, rel. Min. Carlos Alberto Menezes Direito, v.u., j. 07.12.1999, DJ 12.01.1999, JBCC vol. 188 p. 249, conforme site do Eg. STJ).

3.8.2. Quanto à quantificação da indenização por danos morais, adota-se a seguinte orientação: **(a)** O arbitramento de indenização por dano moral reconhecido deve considerar a condição pessoal e econômica do autor, a potencialidade do patrimônio do réu, bem como as finalidades sancionadora e reparadora da indenização, mostrando-se justa e equilibrada a compensação pelo dano experimentado, sem implicar em enriquecimento sem causa do lesado; e **(b)** “A fixação do valor da indenização, devida a título de danos morais, não fica adstrita aos critérios do Código Brasileiro de



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Telecomunicações” (STJ-4ª Turma, AgRg no Ag 627816/MG, rel. Min. Fernando Gonçalves, v.u., j. 03/02/2005, DJ 07.03.2005 p. 276, , conforme site do Eg. STJ).

3.8.3. “Quanto ao emprego do salário mínimo como critério de indexação do valor da indenização, o recurso merece parcial acolhida. Reproduzo, por esclarecedora, a ementa do RE 409.427-AgR, Relator Ministro Carlos Velloso: "CONSTITUCIONAL. INDENIZAÇÃO: SALÁRIO-MÍNIMO. C.F., art. 7º, IV. I. - Indenização vinculada ao salário-mínimo: impossibilidade. C.F., art. 7º, IV. O que a Constituição veda -- art. 7º, IV -- é a fixação do quantum da indenização em múltiplo de salários-mínimos. STF, RE 225.488/PR, Moreira Alves; ADI 1.425. A indenização pode ser fixada, entretanto, em salários-mínimos, observado o valor deste na data do julgamento. A partir daí, esse quantum será corrigido por índice oficial. II. - Provimento parcial do agravo: RE conhecido e provido, em parte." Cito, no mesmo sentido, os REs 270.161, Relatora Ministra Ellen Gracie; 225.488, Relator Ministro Moreira Alves; e 338.760 Relator Ministro Sepúlveda Pertence. Assim, frente ao art. 557, § 1º-A, do CPC, dou parcial provimento ao recurso apenas para desvincular o quantum indenizatório do valor do salário-mínimo, devendo ser considerado o vigente na data da condenação, a ser atualizado monetariamente pelos índices legais. Publique-se. Brasília, 26 de outubro de 2004. Ministro CARLOS AYRES BRITTO Relator” (RE 430411 / RJ, rel. Min. Carlos Ayres Britto, DJ 30/11/2004 PP-00110, conforme site do Eg. STF).

Nos termos da Súmula 362 do STJ, “a correção monetária do valor da indenização do dano moral incide desde a data do arbitramento”.

3.8.4. Considerando os parâmetros *supra* indicados, e buscando assegurar à parte lesada a justa reparação, sem incorrer em enriquecimento ilícito, mostra-se, na espécie, razoável a fixação da indenização de danos morais na quantia de R\$15.000,00, com incidência de correção monetária a partir da data deste julgamento.

Observa-se que, na data deste julgamento, o valor do salário-mínimo é de R\$1.621,00.

3.9. Reforma-se a r. sentença, para condenar a parte ré ao pagamento de indenização por danos materiais, no valor correspondente às transferências bancárias indevidamente realizadas desde a data de 18/12/2024, com acréscimo de correção monetária desde o desembolso.

A retirada indevida de valores da conta corrente da parte autora, em razão de defeito de serviço do banco réu, é fato gerador de dano material, porquanto implicou diminuição do patrimônio do correntista.

Nesse sentido, a orientação de Sergio Cavalieri Filho: “O dano emergente, também chamado positivo este sim, importa efetiva e imediata diminuição no patrimônio da vítima em razão do ato ilícito. O Código Civil ao disciplinar a matéria no seu art. 402 (reprodução fiel do art. 1.059 do Código de 1916, caracteriza o dano emergente como sendo aquilo que a vítima efetivamente perdeu. A mensuração do dano emergente, como se vê, não enseja maiores dificuldades. Via de regra importará no desfalque sofrido pela vítima; será a diferença do valor do bem jurídico entre aquele que ele tinha antes e depois do ilícito.” (“Programa de Responsabilidade Civil”, 9ª ed., Atlas,



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

2010, SP, p. 74, item 18.1.). Observa-se que a r. sentença permaneceu irrecorrida na parte que fixou o valor da indenização por danos materiais, visto que o arbitramento não foi impugnado especificamente, daí por que tal questão não foi devolvida ao conhecimento deste Eg. Tribunal de Justiça (CPC, arts. 1.008, 1.010, II e 1.013, do CPC/2015).

3.10. No que concerne aos juros de mora, por se tratar de responsabilidade extracontratual, uma vez que não demonstrada a existência de relação contratual entre as partes relativamente às transações impugnadas na presente ação, os juros simples de mora incidem na indenização por danos materiais, **a partir da data do evento danoso**, por se tratar de responsabilidade extracontratual, pelos índices e taxas fixados pela r. sentença apelada, que permaneceu irrecorrida, com relação a essas matérias.

4. Provido, em parte, o recurso da parte autora, em razão da sua sucumbência mínima, impõe-se a condenação da parte ré ao pagamento dos encargos de sucumbência.

Em razão da sucumbência, condena-se a parte ré ao pagamento das custas e despesas processuais, com base no art. 82, § 2º, do CPC, e, ao pagamento de verba honorária fixada, com base no art. 85, *caput*, §§ 1º e 2º, do CPC, considerando-se os parâmetros dos incisos I a IV, do § 2º, do mesmo art. 85, **(i)** em 20% do valor respectiva condenação relativa aos valores a serem restituídos à parte autora e **(ii)** ao resultado da soma **(ii.1)** de 20% do valor do pedido declaratório acolhido – soma dos valores dos contratos declarados inexistentes, com incidência de correção monetária a partir do ajuizamento (Súmula 14/STJ) com **(ii.2)** 20% do valor da condenação por danos morais, **(iii)** montante este que se revela como razoável e adequado, sem se mostrar excessivo, para remunerar condignamente o patrono da parte autora, em razão do zelo do trabalho por ele apresentado e da natureza e importância da causa.

Anota-se que: “Na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca.” (Súmula 326/STJ).

5. Embora desprovido o recurso da parte ré, mantém-se a verba honorária arbitrada, sem sua majoração, e sem condenação ao pagamento de sucumbência recursal (CPC/2015, art. 85, §11), uma vez que esta foi fixada no percentual máximo autorizado pelo art. 85, §2º, do CPC/2015.

6. Em consequência, o recurso da parte ré deve ser desprovido, e o recurso da parte autora deve ser provido, em parte, para, mantida no mais, reformar a r. sentença para: **(a)** declarar a inexistência das transferências bancárias, via PIX, listadas pelo Autor nos autos e ocorridas a partir de 18/12/2024; **(b)** majorar o valor da indenização por danos morais fixada para a quantia de R\$15.000,00, com incidência de correção monetária a partir da data deste julgamento; **(c)** condenar a parte ré ao pagamento de indenização por danos materiais, no valor correspondente às transferências bancárias indevidamente realizadas desde a data de 18/12/2024, com acréscimo de correção monetária desde o desembolso; **(d)** estabelecer **(d.1)** a incidência de correção monetária e de juros simples de mora e **(d.2)** a distribuição dos encargos de sucumbência, **(d.3)** nos termos especificados no julgado.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

O presente julgamento não afronta as normas constitucionais e infraconstitucionais invocadas pelas partes, visto que está em conformidade com a orientação dos julgados *supra* especificados.

Ante o exposto e para os fins acima, **dá-se provimento, em parte, ao recurso da parte autora e nega-se provimento ao recurso da parte ré.**

Manoel Ricardo Rebello Pinho

Relator