



**Registro: 2026.0000145175**

## ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001879-31.2024.8.26.0116, da Comarca de Campos do Jordão, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelada EDISSA ANTINÓPOLIS BONAFÉ.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 20ª 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 ROBERTO MAIA (Presidente sem voto), LUIS CARLOS DE BARROS E REBELLO PINHO.

São Paulo, 27 de fevereiro de 2026.

**ÁLVARO TORRES JÚNIOR**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



VOTO Nº: 58959

APEL.Nº: 1001879-31.2024.8.26.0116

COMARCA: Campos do Jordão

APTE. : Banco Bradesco S/A

APDA. : Edissa Antinópolis Bonafé

SENTENÇA DO JUIZ: Guilherme Henrique dos Santos Martins

[P]

PROCESSO CIVIL – Ilegitimidade passiva “ad causam” – Inocorrência - A pertinência subjetiva da lide está configurada porque a operação bancária fraudulenta foi realizada com cartão fornecido pelo Banco réu - Preliminar afastada.

RESPONSABILIDADE CIVIL – Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenizatória – Golpe da falsa central telefônica – Fraudadores que entraram em contato com a autora, dizendo-se funcionários do Banco e lhe transmitiram orientações que culminaram em movimentações atípicas – A autora provou, por ata notarial, que as ligações recebidas tinham o mesmo número de telefone da agência bancária - Responsabilidade objetiva do Banco réu e que também decorre do risco da sua atividade – Falha na prestação de serviços – Inexistência das excludentes do § 3º do art. 14 do CDC: prova de que o defeito inexistente ou culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros – Responsabilidade civil configurada – Aplicação da súmula 479 do STJ – Dano material – Ocorrência – Devolução dos valores mantida - Dano moral - Configuração - Dano “in re ipsa” – Mantida a indenização arbitrada pela sentença em R\$ 3.000,00 – Sentença preservada – Honorários recursais – Cabimento – Honorários advocatícios majorados de 10% para 15% do proveito econômico obtido.

Recurso desprovido.

1. Recurso de apelação contra sentença que julgou

procedente em parte ação (cf. fls. 303-309), nos termos de sua parte dispositiva, assim expressa:

*“Ante o exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos autorais, nos termos do artigo 487, I, do Código de Processo Civil, para: a) DECLARAR a inexistência das relações jurídicas contratuais e dos respectivos débitos estampados nas Cédulas de Crédito Bancário (CCB) nº 501152021 (fls. 16-18) e nº 501203391 (fls. 19-20), confirmando-se a liminar concedida para determinar ao Réu a imediata abstenção de cobranças e encargos decorrentes do inadimplemento, bem como a exclusão definitiva do nome da autora dos órgãos de proteção ao crédito relativamente aos débitos ora declarados nulos; b) CONDENAR o Réu a restituir, em dobro, os valores que foram debitados da conta corrente da autora e destinados ao pagamento das parcelas dos empréstimos ora declarados inexistentes, com correção monetária desde a data do desembolso, com juros legais de mora desde a citação; c) CONDENAR o Requerido a suspender a cobrança do montante utilizado indevidamente do limite do cheque especial e dos respectivos juros e demais encargos, objeto de transferência a terceiro fraudador (Felipe Guimarães); ou, em caso de pagamento pela Requerente, caberá ao Réu devolver, de forma simples, com correção monetária desde a data do desembolso, com juros legais de mora desde a citação; d) CONDENAR a parte Requerida ao pagamento de R\$ 3.000,00 (três mil reais) a título de reparação pelos danos morais causados à Requerente, acrescidos de correção monetária a contar da publicação desta decisão (Súmula nº 362/STJ) e de juros de mora ao mês a contar do evento danoso (Súmula nº 54/STJ), qual seja, a data da suposta contratação (01/07/2024 fls. 18/20).*

*Por oportuno, ressalta-se que 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 das alterações efetivadas pela Lei 14.905/2024, bem como pelos critérios ditados pelo direito intertemporal, da seguinte forma: I) até 27/08/2024 (dia anterior à entrada em vigor da Lei 14.905/2024), a correção monetária será calculada pelo INPC-IBGE (Tabela Prática do TJSP) e os juros de mora serão de 1% ao mês; II) a partir de 28/08/2024 (início da vigência da Lei 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.*

*Sucumbente em maior parte, CONDENO o Réu, a arcar com o pagamento das custas e despesas processuais, além dos honorários advocatícios, ora fixados em 10% sobre o proveito econômico obtido na causa.”.*

Sustenta o Banco apelante ser parte passiva ilegítima; no mérito, diz que não falhou no seu serviço e que a autora apelada efetivamente contratou os mútuos e realizou as transferências de valores (via PIX) à conta corrente de terceiro, fazendo-o por livre manifestação de vontade; afirma não haver ato ilícito e dever de indenizar e que o golpe praticado por terceiro exclui a sua responsabilidade; subsidiariamente, pede a redução do montante indenizatório.

Recurso tempestivo, bem processado e contrariado.

2.1. A legitimidade processual consiste na pertinência subjetiva da lide, isto é, na correspondência entre as partes envolvidas no litígio e o eventual direito pretendido em Juízo; é apreciada em abstrato, consoante teoria da asserção, não se podendo confundir a relação de direito processual com a relação jurídica material que é analisada quando do julgamento do mérito da causa.

Ora, a autora pretende (além da indenização) o reconhecimento da inexigibilidade dos débitos advindos dos mútuos realizados com o Banco réu, daí o descabimento da preliminar por este sustentada.

Se o Banco réu é responsável ou não pelo ocorrido, isso é assunto atinente ao mérito.

Especificamente, para ações de responsabilidade

civil, quanto à legitimidade passiva, em orientação que permanece válida, mesmo depois da vigência do CPC/2015, decidiu a Eg. Segunda Câmara Civil deste Tribunal de Justiça, em v. e antigo acórdão relatado pelo então Desembargador Cezar Peluso, “(...) no quadro da concepção dogmática adotada pelo vigente Código de Processo Civil, a confundir o plano da realidade, objeto da prova, e o das afirmações, onde se situa a figura da legitimidade ad causam. Já demonstrou esta Câmara, em longo aresto, que a legitimação para a causa é apenas a titularidade meramente afirmada do direito subjetivo, relação, ou estado jurídico, cuja existência ou inexistência se pretende tutelar no processo. Onde, à caracterização da legitimidade passiva, em ação indenizatória, bastar que dos fatos afirmados pelo autor decorra responsabilidade teórica do réu (cf. Agravo de Instrumento n. 127.335-1, Relator Cezar Peluso, in "RT", vol. 653/111-112). De modo que, se estão ou não provados os fatos que lhe imputou a autora, é questão de mérito, cuja resposta não desfigura a legitimidade passiva da ré" (“in” RJTJESP, LEX, 135/216-217).

2.2. Da petição inicial (cf. fls. 01-14) extrai-se o seguinte trecho:

*“No dia 16/05/2024 a Requerente recebeu uma ligação da agência Bradesco, ora Requerida, onde tinha conta aberta do número (12)3668-9410.*

*A suposta atendente se identificou como Carol, colaboradora do Banco Bradesco, informou o nome completo da Requerente, o número da agência e a sua conta bancária, solicitando que informasse somente o dígito, por questão de segurança.*

*A identificada atendente, questionou se a Requerente havia tentado fazer uma transferência através de PIX no valor de R\$ 49.990,00 quarenta e nove mil novecentos e noventa reais), ao que foi*

*respondida pela Autora que não, pois não tinha esse valor.*

*Em seguida, a atendente disse que estavam fazendo ou outro PIX com valor menor, e que se tratava de um caso urgente, questionando se a Autora poderia ir até agência para resolver, visto que, provavelmente, estavam tentando um dar golpe, e que por isso era preciso agir urgentemente.*

*A suposta atendente perguntou se a Requerente havia comprado ou usado joguinhos do Tigre, ao que foi respondida que nem sabia do que isso se tratava.*

*Com essas informações, e já apavorada pelo que pudesse estar acontecendo, a Requerente foi solicitada pela suposta atendente que entrasse no seu aplicativo para ver se aparecia o PIX realizado. Assim, com medo, a Autora entrou no aplicativo do banco, e informou à atendente que não constava nada.*

*A atendente, em seguida, informou que a Autora havia perdido a titularidade de sua conta bancária, e que devia entrar no facebook e lhe informasse o código que aparecia na tela, para que pudesse bloquear a tentativa de golpe, cancelando o PIX, e que após isso, lhe passasse a senha do banco.*

*A Autora informou que não podia fazer isso, e que queria falar com a sua gerente, Magda. A suposta atendente fingiu que havia chamado a gerente, houve um diálogo, e a resposta foi que a gerente estava cuidando de outro caso urgente, também de tentativa de golpe, e logo informou à Autora que sua conta estava recebendo outra tentativa de golpe.*

*(...)*

*Para sacramentar o golpe, a suposta atendente disse: 'para a sua tranquilidade, acesse o google que poderá confirmar que estou falando do banco', e orientou a Requerente sobre como fazer isso. Quando a requerente, ao colocar o número com o qual estava falando no google, viu que realmente era da agência do Bradesco, ficou mais tranquila, acreditando que a ligação era realmente do banco.*

*Com isso, a golpista pediu novamente que a Requerente passasse a senha, ao que respondeu que não poderia fazer*

*isso. Nesse momento a pressão aumentou e a suposta atendente respondeu: 'Sra. Edissa assim não tenho como ajudá-la, toda a responsabilidade é da senhora. Estou fazendo de tudo para ajudá-la e a senhora não está correspondendo. Assim, toda responsabilidade é da senhora e o banco não vai responder pelo golpe que a senhora vier a sofrer.*

*Nesse instante a Requerente ficou mais nervosa e insistiu para falara com a gerente Magda, contudo, a pressão era tamanha que, por fim a Requerente cedeu e fez tudo exatamente como a suposta atendente havia lhe falado para fazer. Atualmente a Requerente está sem conta no banco, sem dinheiro e o pior: recebeu nessa conta duas transferências por meio de pix.*

*Uma no valor de R\$ 216,00 (duzentos e dezesseis reais) e outra de R\$ 9.844,00 (nove mil oitocentos e quarenta e quatro reais).*

*Após o episódio a Requerente compareceu na agência e foi informada que o telefone do banco, do qual havia recebido a chamada havia sido clonado.*

*Como se pode comprovar, foram feitos dois empréstimos na conta da Autora: um de R\$ 43.706,79 (quarenta e três mil setecentos e seis reais e setenta e nove centavos) e outro de R\$ 6.500,00 (seis mil e quinhentos reais), totalizando R\$ 50.206,79 (cinquenta mil duzentos e seis reais e setenta e nove centavos).*

*Veja, Excelência que o destinatário, Felipe Guimarães, recebeu R\$ 56.989,00 (cinquenta e seis novecentos e oitenta e nove reais) – duas transferências, uma de R\$ R\$ 49.990,00 e outra de R\$ 6.999,00 (seis mil novecentos e noventa e nove reais), ou seja, os golpistas ainda tiraram valores do especial da Requerente, R\$ 6.782,21 (seis mil setecentos e oitenta e dois reais e vinte e um centavos). (...).”*

O Banco réu sustentou a sua ilegitimidade passiva “ad causam”, ao fundamento de que não participou da relação negocial que resultou nas transferências dos valores à conta de terceiro; alegou que não falhou no seu serviço e que houve culpa exclusiva da autora e

ação de terceiro; insurgiu-se contra o deferimento da tutela de urgência e o valor da multa arbitrada.

Na sua réplica, a autora insistiu na falha do Banco ao não bloquear o número de telefone de sua agência que fora clonado e não informar os seus clientes sobre essa ocorrência, o que facilitou o golpe.

Pois bem.

A origem fraudulenta das operações bancárias consubstancia fato incontroverso e não há dúvida de que houve falha do Banco réu em seu serviço, não se verificando, no caso, qualquer das excludentes do § 3º do art. 14 do CDC – prova de que o defeito inexistia ou culpa **exclusiva** do consumidor ou de terceiros – não bastando a alegada culpa concorrente.

Especialmente porque as operações exploradas pelo réu se estabeleçam em relação de consumo com a autora (cf. súmula 297 do STJ), a sua responsabilidade é objetiva pelo fato e pelo vício do produto e do serviço (cf. arts. 12 a 14, 18 a 20, 21, 23 e 24 do CDC), resultando o dever de indenizar do risco integral da atividade econômica.

Embora havendo ação de terceiro, a norma referida (§ 3º do art. 14 do CDC) **exige culpa exclusiva deles** (do terceiro ou da autora) para afastar a responsabilidade do réu, o que não ocorreu no caso concreto.

A atividade de risco do réu faz ainda incidir, na

espécie, o disposto no parágrafo único do art. 927 do CC:

“Art. 927. Aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo.

Parágrafo único. Haverá obrigação de reparar o dano, independentemente de culpa, nos casos especificados em lei, ou quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco para os direitos de outrem.”

Os serviços do réu não foram prestados com a segurança que razoavelmente era de se esperar pela consumidora, o que consubstancia defeito em sua realização nos termos do § 1º do art. 14 do CDC (“o serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que consumidor dele pode esperar...”).

O argumento de que houve cooperação da autora com os terceiros fraudadores para a realização das operações questionadas nesta ação não afasta a responsabilidade do réu.

Isto porque a falha na prestação dos serviços está no fato de não ter havido bloqueio das operações assim que detectada a sua atipicidade e porque os estelionatários tinham acesso aos dados pessoais da autora, o que foi determinante para o sucesso do golpe, e que deveriam ser mantidos em segurança pelo réu.

Além disso, como destacou a sentença:

*“Para mais, não se torna válida a contratação o fato de o crédito ter sido depositado na conta corrente, ante a inexistência de vontade manifestada pela Requerente, ainda mais quando a segurança e confiança necessárias à validade e formalização do ato são afastadas, especialmente diante da informação de que o telefone da agência bancária teria sido clonado (cf. ata notarial de transcrição de conversas*

*com a gerente responsável pela conta bancária da autora - fls. 34-35), o que não foi objeto de impugnação específica pelo demandado.”*

Neste sentido – e “mutatis mutandis” – é a jurisprudência deste Tribunal de Justiça:

“RESPONSABILIDADE CIVIL – Indenização – Danos materiais – Ocorrência - Uso de cartão do crédito do autor mediante extorsão praticada por terceiro – Falha na prestação de serviço pelo Banco-réu – Ocorrência – Compras realizadas pelo extorsor (além de divergirem do perfil do cliente) superaram o limite de crédito disponível e contratado para o cartão – Compra idêntica, na mesma data, no mesmo estabelecimento comercial e lançada em duas faturas mensais distintas, que foram pagas pelo autor – Duas compras idênticas no mesmo valor (R\$ 10.000,00), no mesmo dia e no mesmo estabelecimento comercial (que não só destoavam do perfil do cliente, como e principalmente superavam o limite contratado pelo autor) deveria ter sido, no mínimo, confirmada pelo Banco junto ao cliente, o que não foi feito - Falha configurada - Manutenção da indenização por danos materiais fixada pelo juízo no valor de R\$ 10.000,00” (cf. 1006110-75.2017.8.26.0010, rel. Des. Álvaro Torres Júnior, 20ª Câmara de Direito Privado).

“AÇÃO DECLARATÓRIA C/C INDENIZATÓRIA – Julgamento de parcial procedência – Golpe da Falsa Central de Atendimento – APELAÇÃO DO RÉU - Ligação telefônica realizada por terceiro de má-fé, que induziu o autor a realizar operações bancárias - Autor que comunicou a agência após a realização da transação, tendo sido informado que o telefone havia sido clonado – Áudio não impugnado pelo réu – Valor do empréstimo transferido via dois Pix para conta de terceiro – Operações seguidas e desconexas com o perfil de consumo do correntista, dado o considerável valor - Falha do dever de segurança e cuidado de monitoramento do perfil do consumidor - Fortuito interno, inerente à atividade explorada pelo Banco – Art. 14 do CDC e Súmula 479 do C. STJ – APELAÇÃO DO AUTOR - Dano moral – Fatos narrados que extrapolam a esfera do mero aborrecimento, notadamente por ter sido negativado mesmo após a concessão de tutela de urgência determinando a cessação dos descontos - Valor da indenização que deve atender aos critérios da razoabilidade e proporcionalidade – Quantum arbitrado em R\$ 10.000,00, que atende as

especificidades do caso concreto – Precedente desta C. Câmara - Eventual quantia descontada da conta do consumidor deverá ser devolvida em dobro, conforme entendimento do C. Superior Tribunal de Justiça (EREsp 1.413.542/RS) - Sentença parcialmente reformada – Ônus da sucumbência atribuído à ré - RECURSO DA RÉ DESPROVIDO; PARCIALMENTE PROVIDO O RECURSO DO AUTOR.” (cf. Apel. 1000750-41.2023.8.26.0434, rel. Des. Fábio Podestá, 21ª Câmara de Direito Privado, j. 11-12-2024).

“AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA CUMULADA COM INDENIZAÇÃO. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. RECURSO DO RÉU PARCIALMENTE PROVIDO. CERCEAMENTO DE DEFESA. PROVAS NECESSÁRIAS INSERIDAS NO PROCESSO. REJEIÇÃO. Como salientado em precedentes deste Tribunal de Justiça, o juiz é o destinatário das provas e cabe a ele a condução do processo. No caso concreto, a pretensão para expedição de ofício a empresa terceira, não integrante da lide, não se fazia pertinente. Cabia à instituição financeira zelar pela segurança de seu sistema bancário utilizado pelo autor. Alegação rejeitada. INOVAÇÃO RECURSAL. DOCUMENTOS JUNTADOS NA APELAÇÃO. INADMISSIBILIDADE. Destaco que os documentos trazidos na apelação não serão conhecidos. A prova já existia, na época da contestação. Não poderia, desta forma, haver inovação recursal. Somente em situações excepcionais esta Turma julgadora tem admitido a juntada de documentos. Preservação do princípio do contraditório. CONTRATO BANCÁRIO. CONSUMIDOR. DEFEITO DO SERVIÇO. FRAUDE. GOLPE DA "FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO". TELEFONE DA AGÊNCIA BANCÁRIA CLONADO. INSTITUIÇÃO FINANCEIRA QUE JÁ ESTAVA CIENTE DA CLONAGEM. DANOS MATERIAIS DEVIDOS. DANOS MORAIS RECONHECIDOS. REDUÇÃO DO VALOR DA INDENIZAÇÃO. Ação declaratória de inexistência de relação jurídica cumulada com pedido de indenização. Sentença de procedência. Recurso da instituição financeira ré. Primeiro, mantém-se a responsabilização da ré pelo evento danoso. Fato do serviço. Responsabilidade do banco réu, ao permitir acesso dos criminosos aos dados da autora, de modo a entrarem em contato via telefone e, por consequência, obterem êxito na concretização do ato ilícito. Situação peculiar. fraude ocorreu depois da instituição financeira ter conhecimento dos fatos. **Os funcionários já estavam cientes da**

**clonagem do telefone da agência e ainda assim não providenciaram nenhuma atitude para impedir a fraude. Já havia notícias de outros clientes que naquela semana tinham sido vítimas da mesma fraude. Diante dessa recorrência de golpes com outros clientes, a ré deveria ter adotado providências acautelatórias mais rígidas.** Falha também no atendimento oferecido ao autor após a notícia da tentativa do crime. Mesmo após efetuar todos os procedimentos (bloqueios e verificações), os criminosos lograram êxito em efetuar a movimentação fraudulenta na conta do autor. Fortuito interno. Incidência do art. 14 do CDC com aplicação da Súmula 479 do STJ. Responsabilidade civil do réu configurada. Segundo, mantém-se a reparação dos danos materiais. Reconhecida a falha e responsabilidade da parte ré devido o retorno das partes à situação anterior. Daí a razão para o autor ser ressarcido por todos os valores decorrentes de transações financeiras não reconhecidas (R\$ 4.915,23). Terceiro, reconheço a existência de danos morais. O consumidor experimentou dissabores, transtornos e aborrecimentos advindos não somente da falta de segurança do sistema bancário, mas também do atendimento inadequado recebido. Redução do valor da indenização de R\$ 10.000,00 para R\$ 5.000,00, ajustando-se às peculiaridades do caso concreto e dentro dos parâmetros adotados por esta Turma julgadora. E quarto, mantenho a multa em caso de descumprimento fixada na r. Sentença. A incidência da multa arbitrada em primeiro grau no valor de R\$ 500,00 pelo descumprimento da tutela de urgência limitada a R\$ 15.000,00 foi confirmada pela sentença e sua cobrança dependerá de nova intimação pessoal do banco réu. Incidência da súmula 410 do STJ. Ação julgada procedente em menor extensão em segundo grau. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.” (cf. Apel. 1011575-86.2023.8.26.0032, rel. Des. Alexandre David Malfatti, 37ª Câmara de Direito Privado, j. 08-02-2024).

A responsabilidade objetiva do réu também deriva do risco das atividades que ele explora, incidindo ainda súmula 479 do E. 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”.

Fraudes envolvendo ligações telefônicas ou

mensagens instantâneas por aplicativo nas quais os fraudadores, munidos de informações pessoais dos consumidores – e que deveriam estar protegidas pela entidade financeira – são corriqueiras e a atuação de estelionatários nos serviços bancários oferecidos em massa é esperável e de todo previsível (“golpe da falsa central de atendimento”). Sendo fato previsível e esperável, a atuação de fraudadores não configura fato de força maior fortuito, porquanto possível evitar ou impedir seus efeitos, nos termos do parágrafo único do art. 393 do CC.

O uso de cartões magnéticos, do sistema de internet banking e de outros meios eletrônicos é um serviço que os Bancos e administradoras de cartões de crédito prestam para captar clientela e acarreta a quem o mantém o dever jurídico de vigilância sobre a sua exploração.

Ademais, o Banco réu não fez qualquer prova de que as operações questionadas nesta ação eram habituais e típicas do padrão de consumo da autora.

Assim, é mantido o reconhecimento da responsabilidade do réu apelante.

2.3. O fato de a autora ficar privada de valores de seu patrimônio financeiro, por falha do réu na prestação de seus serviços, configura dano moral indenizável, cuja ocorrência não se demonstra nem se comprova, mas se afere segundo o senso comum do homem médio.

Resulta por si mesmo da ação ou omissão culposa,

“in re ipsa”, bastando a prova do fato que gerou a dor, o sofrimento, sentimentos íntimos que o ensejam (cf. REsp. 86.271-SP, rel. Min. Carlos Alberto Menezes Direito). No mesmo sentido: REsp 687.035/RS, rel. Min. Fernando Gonçalves, DJ 16-5-2005 p. 364, REsp 595.170/SC, rel. Min. Aldir Passarinho Junior, DJ 14-3-2005 p. 352, REsp 295.130/SP, rel. Min. Humberto Gomes de Barros, DJ 4-4-2005 p. 298, AgRg no Ag 562.568/RS, rel. Min. Antônio de Pádua Ribeiro, DJ 7-6-2004 p. 224 e AgRg no Ag 724.944/RS, rel. Min. Aldir Passarinho Júnior, DJ 20-3-2006 p. 298.

Depois, todos sabem, e aqui não foi diferente, dos transtornos para resolver tais acontecidos, com idas e vindas ao Banco, má vontade de funcionários e outros dissabores bem conhecidos dos usuários. Muito provavelmente como consequência do natural gigantismo burocrático.

A doutrina confere à indenização do dano moral caráter dúplice, tanto punitivo do agente, quanto compensatório em relação à vítima (cf. Caio Mário da Silva Pereira, Responsabilidade Civil, Forense, 1989, p. 67). A vítima de lesão a direitos de natureza não patrimonial (CF, art. 5º, incisos V e X) deve receber uma soma que lhe compense a dor e a humilhação sofridas, arbitrada segundo as circunstâncias. Não deve ser fonte de enriquecimento, nem ser inexpressiva (cf. autor, ob. e p. cit.), sendo meramente arbitrável.

Ainda que se abstraia a ideia de produzir no causador do mal um impacto bastante para dissuadi-lo de igual e novo atentado, persiste a necessidade da reparação pecuniária, como medida apta a

compensar a sensação de dor do ofendido com uma sensação agradável em contrário, a ponto de a paga em dinheiro representar-lhe uma satisfação, moral ou psicológica, capaz de neutralizar ou remediar o sofrimento impingido.

Esta Câmara tem procurado estabelecer critério objetivo de arbitramento de indenização, conforme seja de pequena, média ou grande intensidade o dano moral, com base na regra de experiência fundada no que habitualmente ocorre na psique do homem médio. São considerados certos parâmetros para o fim de arbitramento da verba reparatória, como as condições financeiras e sociais das partes e a intensidade do dano, buscando-se dar conforto à vítima e, ao mesmo tempo, sancionar o causador do fato danoso, a fim de que tome a devida cautela no exercício de sua atividade e evite a reincidência.

Sopesados esses fatores, o valor indenizatório arbitrado em primeiro grau de jurisdição (R\$ 3.000,00) é mantido.

E da sentença proferida (cf. fls. 303-309) extraem-se os fundamentos aqui reproduzidos e que são adotados como razão de decidir:

“(…)

*Inicialmente, importa consignar que questões preliminares se entrelaçam com o mérito da causa, razão pela qual serão analisadas juntamente com este.*

*No mérito, os pedidos autorais são parcialmente procedentes.*

*A responsabilidade civil das instituições financeiras é objetiva, em conformidade com o artigo 14, do Código de Defesa do*

*Consumidor (CDC), bastando, para sua configuração, a demonstração do dano e do nexo causal entre a falha na prestação dos serviços e o prejuízo experimentado pelo consumidor.*

*Nesse sentido, a alegação de que a Requerida apenas atuou como mera intermediária não exime sua responsabilidade, pois a instituição financeira tem o dever de garantir a segurança nas transações realizadas em suas plataformas.*

*Em situações como a presente, em que há controvérsia sobre a autenticidade de transações financeiras, incumbe à parte Requerida, que detém os meios técnicos e os mecanismos de segurança das operações, o ônus de comprovar que as movimentações questionadas foram efetivamente realizadas pela cliente, nos termos do artigo 373, inciso II, do Código de Processo Civil.*

*Com efeito, observa-se que, embora a parte demandada tenha anexado documentos contendo dados e transações da conta corrente titularizada pela Requerente (fls. 171-182), não houve a juntada de contratos impugnados com qualquer assinatura, seja física ou eletrônica, o que invalida a presunção de legitimidade quanto à formalização do negócio jurídico.*

*Para mais, não se torna válida a contratação o fato de o crédito ter sido depositado na conta corrente, ante a inexistência de vontade manifestada pela Requerente, ainda mais quando a segurança e confiança necessárias à validade e formalização do ato são afastadas, especialmente diante da informação de que o telefone da agência bancária teria sido clonado (cf. ata notarial de transcrição de conversas com a gerente responsável pela conta bancária da autora - fls. 34-35), o que não foi objeto de impugnação específica pelo demandado.*

*Neste contexto, conclui-se que a instituição financeira Requerida não se desincumbiu do ônus de demonstrar que a Requerente foi a responsável pelas operações que impugnou, pois não amezhou nesse sentido provas seguras e concretas de que as transações em pauta foram motivadas por iniciativa direta ou indireta da correntista, tampouco provou serem as operações realizadas com uso de senha previamente cadastradas por esta e não por terceiros.*

*Releva notar, ainda, que o argumento defensivo*

*concernente à intervenção de terceiro fraudador não possui o condão de afastar a responsabilidade do Banco Réu. Isso porque, se as ações de falsários podem ser até inevitáveis diante do 'aprimoramento' das fraudes, essas mesmas ações, na atualidade, não são imprevisíveis, cabendo às instituições bancárias também buscar aperfeiçoamento dos seus meios de proteção às operações e aos dados sigilosos, até porque a atividade bancária desempenhada envolve risco a ser suportado pela instituição e não pelo consumidor.*

*Consoante o entendimento jurisprudencial sedimentado, a fraude perpetrada por terceiros constitui fortuito interno, inserido nos riscos da atividade econômica desenvolvida pelas instituições financeiras, não configurando, portanto, excludente de responsabilidade, nos termos da Súmula 479 do STJ.*

*Em outros termos, a constatação de fraude não implica na exclusão da responsabilidade da instituição Requerida, mas sim evidencia a falha na prestação do serviço consistente em não adotar as medidas de segurança necessárias contra práticas ilícitas comumente utilizadas pelos fraudadores, pois somente a instituição financeira tem condições de efetivamente inviabilizar os resultados práticos desses golpes.*

*Nesse ponto, insta consignar que a tese de culpa concorrente, baseada no art. 945 do Código Civil, exige a demonstração inequívoca de que a conduta da vítima tenha contribuído, de forma substancial e diretamente proporcional, para a concretização do dano. No caso em análise, ainda que a utilização da falsa central de atendimento tenha sido um elemento na sequência dos fatos, o dano não teria ocorrido caso o banco tivesse exercido o seu dever de vigilância e prevenido as transações atípicas. O risco do empreendimento inerente à atividade bancária transfere para a instituição financeira o ônus de manter sistemas de segurança eficazes e de prevenir fraudes, especialmente em situações que envolvem movimentações incomuns para o perfil do cliente. Trata-se de um dever legal e contratual que não pode ser mitigado pela conduta de terceiros ou mesmo pela ação equivocada da vítima.*

*Por fim, a omissão dos requeridos em identificar e bloquear transferências para conta de terceiro desconhecido, somada à ausência de alertas mais eficazes à cliente, evidencia que o evento*

*danoso decorreu exclusivamente da falha na prestação do serviço pela instituição financeira. Deste modo, não há que se falar em culpa concorrente, uma vez que o Requerido, enquanto detentor do risco inerente ao negócio, foi o único responsável pela concretização do prejuízo sofrido pela parte Autora.*

*Nessas circunstâncias, de fato, tem-se por suficientemente demonstrada a falha nos serviços bancários prestados, que não apresentaram a segurança que deles razoavelmente era esperada (art. 14, parágrafo 1º, incisos I e II, do CDC).*

*Frente a isso, mister reconhecer a declaração de inexistência do empréstimo impugnado, com a conseqüente restituição dos valores indevidamente descontados, o que deverá ser em dobro, conforme entendimento proferido pelo E. STJ no EAREsp nº 676608/RS, segundo o qual dispõe que em se tratando de cobrança, em relação de consumo, por disposições contratuais inexistentes, a restituição deverá ser em dobro dos valores pagos indevidamente, nos termos do art. 42 do CDC, independente da motivação do agente que fez a cobrança, sendo suficiente a conduta contrária à boa-fé objetiva.*

*Igualmente, reconhece-se a ocorrência de dano moral, uma vez que a instituição financeira expôs a parte Requerente a uma situação que ultrapassa o mero aborrecimento, em razão da insegurança gerada pela ausência das devidas cautelas na contratação, além da manutenção de seu nome nos órgãos de restrição ao crédito (fls. 233-234), mesmo após determinação concedendo tutela liminar para que a Ré se abstinhasse de praticar tal negativação, o que revela comportamentos gravemente inadequados e devem ser veementemente reprovadas pelo Juízo, com vistas a evitar a repetição de práticas ilícitas semelhantes no futuro. No que tange ao quantum indenizatório, Flavio Tartucel, ao abordar a forma de sua fixação, diz que o magistrado, agindo com equidade, deve observar quatro critérios para o estabelecimento de seu valor: (i) a extensão do dano; (ii) as condições socioeconômicas e culturais dos envolvidos; (iii) as condições psicológicas das partes e (iv) o grau de culpa do agente, de terceiro ou da vítima. Para ele, tais critérios 'podem ser retirados dos arts. 944 e 945 do CC, bem como do entendimento dominante, particularmente do Superior Tribunal de Justiça.', assim como se visam a assegurar que a reparação seja adequada, de modo que não seja insignificante a ponto de não desestimular novas práticas ilícitas, nem excessiva, resultando*

*em enriquecimento sem causa da vítima.*

*Dessa forma, considerando esses critérios, a gravidade da conduta e a condição econômica das partes, conclui-se que a quantia de R\$ 3.000,00 (três mil reais) atende aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, como compensação pelos danos extrapatrimoniais sofridos, garantindo a devida reparação pela violação dos direitos da autora.*

*Ante o exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos autorais, nos termos do artigo 487, I, do Código de Processo Civil, para: a) DECLARAR a inexistência das relações jurídicas contratuais e dos respectivos débitos estampados nas Cédulas de Crédito Bancário (CCB) nº 501152021 (fls. 16-18) e nº 501203391 (fls. 19-20), confirmando-se a liminar concedida para determinar ao Réu a imediata abstenção de cobranças e encargos decorrentes do inadimplemento, bem como a exclusão definitiva do nome da autora dos órgãos de proteção ao crédito relativamente aos débitos ora declarados nulos; b) CONDENAR o Réu a restituir, em dobro, os valores que foram debitados da conta corrente da autora e destinados ao pagamento das parcelas dos empréstimos ora declarados inexistentes, com correção monetária desde a data do desembolso, com juros legais de mora desde a citação; c) CONDENAR o Requerido a suspender a cobrança do montante utilizado indevidamente do limite do cheque especial e dos respectivos juros e demais encargos, objeto de transferência a terceiro fraudador (Felipe Guimarães); ou, em caso de pagamento pela Requerente, caberá ao Réu devolver, de forma simples, com correção monetária desde a data do desembolso, com juros legais de mora desde a citação; d) CONDENAR a parte Requerida ao pagamento de R\$ 3.000,00 (três mil reais) a título de reparação pelos danos morais causados à Requerente, acrescidos de correção monetária a contar da publicação desta decisão (Súmula nº 362/STJ) e de juros de mora ao mês a contar do evento danoso (Súmula nº 54/STJ), qual seja, a data da suposta contratação (01/07/2024 fls. 18/20)*

*Por oportuno, ressalta-se que 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 das alterações efetivadas pela Lei 14.905/2024, bem como pelos critérios ditados pelo direito intertemporal, da seguinte forma: I) até 27/08/2024 (dia anterior à entrada em vigor da Lei 14.905/2024), a correção monetária será*

*calculada pelo INPC-IBGE (Tabela Prática do TJSP) e os juros de mora serão de 1% ao mês; II) a partir de 28/08/2024 (início da vigência da Lei 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.*

*Sucumbente em maior parte, CONDENO o Réu, a arcar com o pagamento das custas e despesas processuais, além dos honorários advocatícios, ora fixados em 10% sobre o proveito econômico obtido na causa.”.*

Outra motivação é dispensável diante da adoção integral daquela aqui reproduzida para evitar inútil e desnecessária repetição, nos termos art. 252 do Regimento Interno deste TJSP.

2.4. O art. 85, § 11, do CPC dispõe:

“O tribunal, ao julgar recurso, majorará os honorários fixados anteriormente levando em conta o trabalho adicional realizado em grau recursal, observando, conforme o caso, o disposto nos §§ 2º a 6º, sendo vedado ao tribunal, no cômputo geral da fixação de honorários devidos ao advogado do vencedor, ultrapassar os respectivos limites estabelecidos nos §§ 2º e 3º para a fase de conhecimento”.

Assim, os honorários advocatícios definidos pela sentença recorrida são majorados de 10% para 15% do proveito econômico obtido pela autora.

3. Posto isso, o meu voto nega provimento ao recurso.

ÁLVARO TORRES JÚNIOR  
Relator