



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000734204

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003936-89.2023.8.26.0299, da Comarca de Jandira, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelada MARIA SUELIR ESTEVAM (JUSTIÇA GRATUITA).

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

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CARLOS EDUARDO PACHI (Presidente sem voto), RUI PORTO DIAS E RICARDO PEREIRA JÚNIOR.

São Paulo, 21 de julho de 2025.

MARCOS DE LIMA PORTA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Apelação: 1003936-89.2023.8.26.0299

Apelante: Banco Bradesco S.A.

Apelada: Maria Suelir Estevam

Comarca: Jandira

Voto n. 11505

APELAÇÃO. Ação declaratória de inexigibilidade de débito c/c restituição de valores e indenização por danos materiais e morais. “Golpe da falsa central de atendimento”. Realização de transferências fraudulentas. Sentença de procedência. Irresignação do banco réu. Falha na prestação do serviço. Operações realizadas que destoam do perfil de consumidor da autora. Necessidade de reconhecimento de culpa concorrente. Desídia da autora e falha no serviço bancário. Prejuízo material que deve ser repartido em igual proporção pelas partes. Danos morais não caracterizados. Não obstante a lamentável a situação vivenciada pela parte autora, os eventuais danos de ordem moral a ela causados não podem ser imputados ao banco apelante, sendo atribuídos à ação criminosa. Sentença reformada em parte. Recurso

parcialmente provido.

Trata-se de ação declaratória c.c. indenização por danos materiais e morais, proposta por Maria Suelir Estevam em face de Banco Bradesco S.A. alegando, em síntese, que, em 24.08.2023, recebeu mensagem SMS informando acerca de compra realizada no valor de R\$4.850,00. Não reconhecendo a compra entrou no link oferecido sendo encaminhada a ligação telefônica na qual foi atendida por pessoa identificando-se como preposto do réu. Afirma que trinta minutos após adotar os procedimentos indicados pela atendente, foi realizada transação bancária via PIX, no valor de R\$ 43.900,00. Posteriormente, o fraudador realizou empréstimo na quantia de R\$ 36.000,00, que também foi transferida para conta de terceiro. Aduz que o fraudador possuía seus dados pessoais e bancários e que houve falha no serviço prestado pelo réu, pois as transações realizadas são completamente atípicas para o seu perfil de consumo. Pede a condenação da parte ré na devolução do valor de R\$ 43.000,00, no cancelamento do empréstimo impugnado e ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 15.000,00.

Sobreveio a r. sentença de fls. 182/185 que julgou o pedido procedente para: i) declarar

a nulidade do contrato de empréstimo n. 4990691, no valor de R\$ 36.000,00 e celebrado em 24 de agosto de 2023, sendo inexigíveis quaisquer débitos deles decorrentes; ii) condenar a parte ré a pagar à autora o valor de R\$ 43.900,00, a título de indenização por danos materiais, com correção monetária nos termos da Tabela Prática do TJSP e juros de mora de 1% ao mês, ambos incidentes a partir do prejuízo/evento danoso; iii) condenar o réu ao pagamento de indenização por danos morais no importe de R\$ 5.000,00, corrigido pela tabela prática do Tribunal de Justiça de São Paulo desde a data do arbitramento e com juros de mora de 1% ao mês desde a data do evento danoso (24 de agosto de 2023); iv) condenar o réu ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios de sucumbência, fixados em 10% do valor atualizado da condenação.

Apela o réu às fls. 261/310 requerendo preliminarmente concessão de efeito suspensivo. No mérito alega inexistência do dever de fiscalizar o padrão das transações de seus clientes, culpa exclusiva da vítima, informa aos clientes acerca de fraudes, ausência de provas acerca do vazamento de dados, legitimidade das transações, análise corporativa da operação, transação mediante senha e token, culpa de terceiro, culpa concorrente, ausência de danos morais, *quantum* indenizatório desproporcional. Juntou novos

documentos às fls. 313/335.

Contrarrrazões de apelação às fls.
387/397.

Não houve oposição ao julgamento
virtual.

Esse é o relatório.

Conheço do recurso, pois presentes
os requisitos legais.

O pedido de concessão de efeito
suspensivo requerido pelo réu encontra-se prejudicado,
pois deveria ter sido formulado em peça apartada, de
sorte que a apreciação em sede de julgamento do
recurso se mostra medida completamente inócua, nos
termos do disposto no parágrafo 3º do artigo 1.012 do
Código de Processo Civil.

Ainda que assim não fosse, não estão
presentes os requisitos necessários para sua concessão,
vez que não há risco de dano irreparável ou de difícil
reparação.

No mérito, o recurso merece parcial
provimento.

No caso, aplico o Código de Defesa
do Consumidor, consoante entendimento consolidado na
Súmula n.º 297 do Colendo Superior Tribunal de Justiça,

que possui o seguinte enunciado:

O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras.

O cerne da controvérsia reside em aferir se as transações objeto do pleito decorreram de culpa exclusiva do consumidor, de terceiro ou de falha na prestação de serviços das instituições financeiras.

Cumprido destacar que o banco-réu procedeu à juntada de documentação após a prolação da sentença.

Com efeito, dispõe o artigo 435, parágrafo único, do Código de Processo Civil:

“Art. 435. É lícito às Partes, em qualquer tempo, juntar aos Autos documentos novos, quando destinados a fazer prova de fatos ocorridos depois dos articulados ou para contrapô-los aos que foram produzidos nos Autos.

Parágrafo único. Admite-se também a juntada posterior de documentos formados após a petição inicial ou a contestação, bem como dos que se tornaram conhecidos, acessíveis ou disponíveis após estes atos, cabendo à Parte que os produzir comprovar o motivo que a impediu de juntá-los anteriormente e incumbindo ao Juiz, em qualquer caso, avaliar a conduta da Parte de acordo com o art. 5º.”

Neste sentido, a juntada de documentos após a prolação da sentença só é admitida em casos excepcionais, quando se tratar de documento novo ou quando a parte provar que deixou de proceder à juntada por motivo de força maior.

No caso, o banco-réu anexou

informações acerca das transações impugnadas. Diante da inexistência de prova que pudesse justificar a juntada extemporânea do documento e, sendo documento indispensável que estava disponível para o banco apresentá-lo no momento oportuno, mas não o fez, impossível se conhecer o referido documento após a prolação da r. Sentença.

Nesse sentido, dispõe o E. Tribunal de Justiça de São Paulo:

APELAÇÃO CÍVEL. Ação Revisional c/c tutela de urgência. Sentença de parcial procedência. Inconformismo do Réu. Não acolhimento. Tarifa de avaliação. Juntada de documentos após a prolação da sentença só é admitida em casos excepcionais, quando se tratar de documento novo ou quando a Parte provar que deixou de proceder a juntada por motivo de força maior. Seguro de proteção financeira. Consoante tese firmada pelo C. Superior Tribunal de Justiça no Recurso Especial nº 1.639.259/SP, o consumidor não pode ser compelido a contratar seguro com a Instituição Financeira ou com Seguradora por ela indicada. Juros moratórios. Incidência a partir da citação, por se tratar de quantia líquida, devida em razão de ilícito contratual. Aplicação do artigo 405, do Código Civil. Litigância de má-fé. Inocorrência. Não configuração das condutas previstas nos artigos 77, I, 80, II e 81 do Código de Processo Civil. Sentença mantida. RECURSO NÃO PROVIDO. (TJSP; Apelação nº 1000731-87.2024.8.26.0664; Desembargador(a): Penna Machado; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 19.06.2024).

RECURSO DE APELAÇÃO. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS EDUCACIONAIS. Ação declaratória de inexigibilidade de débito e condenatória de indenização por danos morais. Programa A UNIESP PODE PAGAR. Contrato de Garantia de Pagamento das Prestações do FIES. Negativa de pagamento do financiamento estudantil. Suposto descumprimento de contrapartida pelo beneficiário. Sentença de procedência em parte. Insurgência das instituições de ensino. - Legitimidade ad causam. Ilegitimidade passiva. Rejeição. Condições da ação verificadas in status assertionis. Precedente do STJ. -

Prescrição. Pretensão que surge a partir da violação ao direito. Exegese do art. 189 do Código Civil. Inadimplemento contratual das rés que foi verificado após a conclusão do curso superior de pedagogia, em 2017. Ajuizamento da ação em 2020, quando ainda não transcorrido o prazo de cinco anos aplicável à espécie. Alegação de prescrição afastada. - Prova documental. Juntada tardia e injustificada. Documentos pré-existentes à prolação da sentença. Desconsideração. - Relação contratual. Ausência de prova do cumprimento pela autora da obrigação consistente em prestar serviço voluntário. Contrapartida exigida da beneficiária destituída de excesso ou abusividade. Rescisão contratual válida. Débito decorrente do financiamento estudantil exigível da autora. Sentença reformada. RECURSO PROVIDO. (TJSP, Apelação Cível 1018057-91.2020.8.26.0602, Desembargadora: Claudia Menge, Órgão julgador: 32ª Câmara de Direito Privado, Data do julgamento: 11.07.2024, Data de publicação: 11.07.2024).

CONTRATOS BACÁRIOS. Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com obrigação de fazer e indenização por dano moral julgada procedente para declarar inexistente o débito controvertido e condenar o réu ao pagamento de indenização por dano moral no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) e no cumprimento da obrigação de fazer consistente no encerramento da conta corrente e no cancelamento do cartão de crédito. Apelo do réu. Recorrente que não se desincumbiu de demonstrar nos autos a validade da cobrança das tarifas e a adesão a cartão de crédito. Documentos juntados após prolação da r. sentença. Apreciação descabida. Não comprovação do motivo que impediu o apelante de apresentá-los em tempo oportuno. Não observância da regra prevista no artigo 435, "caput" e parágrafo único, do Código de Processo Civil. Dano moral configurado "in re ipsa", ante anotação indevida do nome do apelado em cadastros de inadimplentes. "Quantum" que não comporta redução. Recurso não provido. (TJSP, Apelação Cível 1001780-17.2022.8.26.0218 Desembargador(a): Ernani Desco Filho, Órgão julgador: 18ª Câmara de Direito Privado, Data do julgamento: 12.06.2024, Data de publicação: 12/06/2024).

A instituição bancária enquadra-se na definição legal de fornecedor, consoante o disposto no art. 3º, *caput*, do Código de Defesa do Consumidor, uma vez que se organiza empresarialmente para oferta do

serviço financeiro no mercado de consumo.

A responsabilidade do banco, como prestador de serviços, é objetiva e só elidida nas hipóteses de caso fortuito ou força maior e culpa exclusiva da vítima ou de terceiros (art. 14, *caput* e §3º, do Código de Defesa do Consumidor). Tal entendimento decorre da teoria do risco do negócio, a qual afirma, segundo Carlos Roberto Gonçalves:

(...) funda-se no pressuposto de que o banco, ao exercer sua atividade com fins de lucro, assume o risco dos danos que vier a causar. A responsabilidade deve recair sobre aquele que auferir os cômodos (lucros) da atividade, segundo o basilar princípio da teoria objetiva: *Ubi emolumentum, ibi onus*. (GONÇALVES, Carlos Roberto. Responsabilidade Civil. 8ª Edição, 2003, p. 339).

Conforme denoto na teoria do risco do negócio, todo aquele que se disponha a exercer alguma atividade no campo do fornecimento de bens e serviços tem o dever de responder pelos fatos e vícios resultantes do empreendimento, independentemente de culpa. A responsabilidade decorre de simples fato de dispor-se alguém a realizar atividade de produzir, distribuir e comercializar produtos ou executar determinados serviços.

Neste diapasão, forçoso reconhecer que o agente criminoso obteve sucesso em sua empreitada, situação que por si comprova a falibilidade

do sistema de segurança do réu, possibilitando a prática do ato ilícito por terceiro, nascendo o direito de a parte lesada ser ressarcida pelos prejuízos.

Da análise das provas contidas nos autos, verifico que, em 24.08.2023, a autora recebeu mensagem SMS informando acerca de compra realizada no valor de R\$4.850,00. Não reconhecendo a compra entrou no link oferecido sendo encaminhada a ligação telefônica na qual foi atendida por pessoa identificando-se como preposto do réu. Após adotar os procedimentos indicados pela atendente, foi realizada transação bancária via PIX, no valor de R\$ 43.900,00. Em seguida houve um empréstimo no valor de R\$ 36.000,00 bem como uma nova transação PIX no mesmo valor.

Não obstante a alegação do réu quanto a culpa exclusiva de terceiro e fortuito externo, tiro dos elementos de convicção coligidos que as operações bancárias fogem do padrão de consumo da autora, pois se traduziram em débito de elevada monta em transações seguidas.

Tais características em tudo destoam daqueles presentes nas operações usualmente realizadas pela consumidora.

Cabia à instituição financeira monitorar as operações efetuadas pela consumidora e, no

caso de suspeita de fraude, bloqueá-las.

Isto porque as instituições financeiras possuem setor antifraude, destinado a analisar o perfil dos titulares e monitorar as transações incompatíveis com a utilização regular dos produtos pelo consumidor.

Verifico o fortuito interno da instituição financeira, sob a qual recai a responsabilidade objetiva de indenização pelo dano causado; aliás, essa é a inteligência da Súmula 479 do STJ, que tem o seguinte enunciado:

As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias. (SÚMULA 479, SEGUNDA SEÇÃO, julgado em 27/06/2012, DJe 01/08/2012).

Daí a necessidade de condenar o requerido ao pagamento de danos materiais no tocante à restituição dos valores relativos às transações realizadas.

Neste sentido o E. TJSP já decidiu:

GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. SENTENÇA DECLARANDO A INEXIGIBILIDADE DAS OPERAÇÕES E NEGANDO INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. RECURSO DO AUTOR E DO RÉU.

1. Autor que, seguindo procedimento passado por suposto preposto do banco, por telefone, dando total acesso aos seus dados bancários, contribuiu para a prática fraudulenta. Contudo, as operações destoaram do seu perfil de consumo. Participação culposa inicial do autor que, no caso concreto, não impede a configuração da responsabilidade civil objetiva do banco. Caracterização de falha no que atina ao dever de proteção do patrimônio sob custódia do banco. Concausa, porém, que faz incidir a norma do art. 945 do Código Civil. Indenização fixada pela metade. Alteração da sentença, nesses termos. 2. Danos morais que, nesse caso, não são presumidos, dependendo
Apelação Cível nº 1003936-89.2023.8.26.0299 -Voto nº 11505 W

de indicação precisa e de prova inequívoca. Situação de contrariedade, aborrecimento ou dissabor que não gera dano moral indenizável. Ademais, a luta pelo reconhecimento do direito, por via administrativa ou por via judicial, não implica dano moral, mas sim ônus inerente à vida social. Também não produz danos moral presumido a privação de valer em pecúnia, sobretudo quando o próprio consumidor contribuiu com a privação. Sentença mantida. 3. Recurso do réu provido em parte e recurso do autor consequentemente desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1000688-54.2024.8.26.0405; Relator Desembargador (a): José Wilson Gonçalves; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro de Osasco - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/07/2025; Data de Registro: 11/07/2025)

AÇÃO DECLARATÓRIA C/C INDENIZATÓRIA – Julgamento de parcial procedência – Golpe da Falsa Central de Atendimento – APELAÇÃO DE AMBAS AS PARTES - Intempestividade do recurso do réu, eis que interposto após transcorridos quinze dias úteis da publicação da r. sentença – Não conhecimento – MÉRITO - Ligação telefônica realizada por terceiro de má-fé, que induziu a autora a realizar transações pix para cancelamento de suposto empréstimo contratado - Autora que comunicou a agência após a realização da transação e elaborou Boletim de Ocorrência, sendo um, dos quatro empréstimos, cancelado pela instituição financeira – 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 da consumidora – Vício do serviço configurado – Art. 14 do CDC - Fortuito interno, inerente à atividade explorada pelo Banco - Súmula 479 do C. STJ – DANO MORAL – Fatos narrados que extrapolam a esfera do mero aborrecimento, notadamente por ter que arcar com os descontos por contratações não realizadas, sendo que o banco reconheceu a fraude em relação a um dos empréstimos - 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 da consumidora deverá ser devolvida em dobro, conforme entendimento do C. Superior Tribunal de Justiça (EREsp 1.413.542/RS) - SENTENÇA REFORMADA – Ônus de sucumbência integralmente atribuído ao banco - RECURSO DA AUTORA PROVIDO; NÃO CONHECIDO O RECURSO DO RÉU. (TJSP; Apelação Cível 1004698-15.2024.8.26.0156; Relator Desembargador (a): Fábio Podestá; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro de Cruzeiro - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 10/07/2025; Data de Registro:

10/07/2025)

Por outro lado, razão assiste ao réu quanto ao pedido de reconhecimento da culpa concorrente. Certamente a falta de cuidado da consumidora contribuiu para concretização da fraude. A autora deixou de procurar por canais oficiais para confirmação da legitimidade da informação que lhe era passada via telefone.

Apesar de a autora não ter especificado quais seriam os referidos procedimentos solicitados é certo que a culpa concorrente foi caracterizada, pois foram realizadas duas transações em valores elevados que exigiram da autora a confirmação com sua senha pessoal.

Certamente, para a realização da fraude, foi necessária alguma medida que caberia somente à autora. Se assim não o fosse, não haveria necessidade de os criminosos entrarem em contato telefônico.

Apesar da aparência de legitimidade conferida pelo acesso dos criminosos a informações privilegiadas, é notória a pluralidade de golpes realizados diariamente. Também deveria levantar suspeitas acerca de possibilidade de fraude o fato de que foram realizados dois procedimentos em valores elevados.

Nem há que se falar em vazamento de dados. De fato, para efetuação da fraude certamente foi necessário que informações sigilosas chegassem ao conhecimento dos criminosos. Entretanto, a autora deixou de produzir qualquer prova que indicasse o sistema interno do banco como a origem do vazamento dos dados.

É conhecida a pluralidade de aparelhos eletrônicos como computadores e celulares utilizados no dia a dia. Também não se ignora a vastidão da disseminação de informações por diversos bancos de dados em diversos sítios. Seria até mesmo possível que o próprio aparelho do autor tenha sido alvo de invasão e roubo de informações. Dessa forma, diante da pluralidade de fontes de informação pelas quais a prática delituosa pode ter sido praticada, não é possível deduzir que o vazamento de informações se deu dentro da instituição bancária.

Neste sentido, a sentença comporta reforma para reconhecimento da culpa concorrente de forma que cada parte deverá arcar com a metade dos danos materiais.

No que concerne aos danos morais, razão assiste ao banco apelante.

O dano moral revela-se na

repercussão de índole não patrimonial da conduta ofensiva. Em outras palavras, traduz em consequências que afetem contexto social, familiar, econômico, comunitário da vítima.

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

Conforme definição de Maria Helena Diniz:

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

Em verdade, nem toda situação de

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

Mero aborrecimento, mágoa, irritação ou sensibilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral, porque corriqueiros e inerentes à vida em sociedade. Fazem parte da normalidade do dia a dia, no trabalho, no trânsito, entre amigos e até no ambiente familiar.

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

Também merece destaque a lição sempre pertinente de Sérgio Cavalieri filho, segundo o qual:

"(...) mero inadimplemento contratual, mora ou prejuízo econômico não configuram, por si sós, dano moral, porque não agredem a dignidade humana. Os aborrecimentos dele decorrentes ficam subsumidos pelo dano material, salvo se os efeitos do inadimplemento contratual, por sua natureza ou gravidade, exorbitarem o aborrecimento normalmente decorrente de uma

perda patrimonial e também repercutirem na esfera da dignidade da vítima, quando, então, configurarão o dano moral (...)" (Programa de Responsabilidade Civil, São Paulo: Ed. Atlas, 2007, p. 80/81).

À luz dessas ponderações, resta claro que a parte autora experimentou apenas aborrecimento, não se vislumbra na conjuntura descrita potencial para gerar sofrimento, angústia ou abalo psicológico contundentes para amparar a sua pretensão indenizatória.

Não há nos autos qualquer prova que evidencie abalo maior que ultrapasse a esfera patrimonial, requisito essencial para a configuração dos danos morais. Dessa forma, considera-se que a situação vivida pela parte autora configura mero dissabor, não havendo motivos para o acolhimento da indenização pretendida.

Não obstante a lamentável a situação vivenciada pela parte autora, os eventuais danos de ordem moral a ela causados não podem ser imputados ao banco apelante. Embora o banco apelante tenha falhado no monitoramento das transações bancárias, não pode ser responsabilizado pelo sofrimento suportado pela autora, pois não deu causa diretamente às ações danosas causadas por criminosos.

Isto posto, a sentença deve ser reformada para afastar a condenação ao pagamento de

indenização por danos morais.

Nesse sentido, o E. Tribunal de Justiça de São Paulo já decidiu:

APELAÇÃO. Ação declaratória de inexigibilidade de débito c/c restituição de valores e indenização por danos materiais e morais. Golpe da falsa central de atendimento. Realização de empréstimos bancários e pagamentos de boletos bancários. Sentença procedência. Irresignação do requerido. Parcial cabimento para readequar a divisão do prejuízo material. Necessidade de reconhecimento de culpa concorrente. Operações realizadas que destoam do perfil de consumidor do autor, bem como boletos bancários tendo como beneficiário o requerido. Desídia do autor e falha no serviço bancário. Danos morais não caracterizados. Prejuízo material que deve ser repartido em igual proporção pelas partes. Sentença reformada em parte. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1005870-24.2023.8.26.0286; Relator Desembargador (a): Rui Porto Dias; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2); Foro de Itu - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/02/2025; Data de Registro: 28/02/2025)

APELAÇÃO DO RÉU – GOLPE DA FALSA CENTRAL TELEFÔNICA – Consumidora que, orientada por falso preposto do réu, informa chave de segurança de sua conta bancária, mas não sua senha – Posterior realização de empréstimos fraudulentos e transferências indevidas em favor de terceiro – Réu que não comprova a impossibilidade de invasão da conta de sua cliente, uma vez que, segundo sítio eletrônico do próprio Banco, para as operações indicadas não basta somente a chave de segurança, exigindo-se também a senha - Falha de segurança

no sistema por si gerenciado - Responsabilidade objetiva da instituição financeira - Súmula nº 479, do E. STJ - Não obstante, falta de cautela mínima da autora ao informar o código de segurança através de ligação oriunda de número não oficial do Banco – Culpa concorrente – Autora que, com auxílio de seu companheiro, quitou os mútuos – Prejuízo material total de R\$ 30.816,37, consistente no valor necessário para quitação dos mútuos fraudulentos (R\$ 26.763,62), além da diferença entre o valor destes e o que fora transferido de sua conta (R\$ 4.052,75) – Prejuízo que deve ser partilhado entre as partes em idêntica proporção, razão pela qual não há que se falar em restituição em dobro – Ofensa moral não configurada, eis que a autora contribuiu, ainda que involuntariamente, para o evento danoso – Precedentes do E. TJSP - RECURSO PROVIDO EM PARTE, a fim de, reconhecendo a culpa concorrente, limitar a restituição simples à metade dos valores acima indicados (isto é, apenas R\$ 15.408,18), afastando-se a condenação a título de danos morais. (TJSP; Apelação Cível 1501056-43.2024.8.26.0037; Relator Desembargador (a): M.A. Barbosa de Freitas; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2); Foro de Araraquara - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/02/2025; Data de Registro: 28/02/2025)

Nestes moldes, dou parcial provimento ao recurso.

Diante do decidido, necessária a redistribuição do ônus sucumbencial nos termos do art. 86 do Código de Processo Civil de forma que cada parte deverá arcar com 50% das custas e despesas processuais.



Considerando o provimento parcial do recurso, é o caso de fixar honorários de sucumbência em favor do réu. Tendo isso em vista e com base em juízo de equidade, razoável e proporcional a fixação do valor de R\$900,00 a este título, com fundamento no art. 85, §8º, do Código de Processo Civil, observando-se a gratuidade processual.

Mantida a condenação do réu ao pagamento de honorários sucumbenciais em 10% sobre o valor da condenação.

Para fins de acesso aos Egrégios Tribunais Superiores, fica reconhecido o prequestionamento de toda a matéria aduzida, sendo desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais (EDROMS 18205/SP-STJ, Min. Félix Fischer, DJ 08.05.2006, p. 24).

Atentem as partes, e desde já se considerem advertidas, que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes lhes sujeitará à imposição da multa prevista pelo artigo 1.026, §2º, do Código de Processo Civil.

MARCOS DE LIMA PORTA

Relator