



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000238120

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1005600-20.2024.8.26.0462, da Comarca de Poá, em que é apelante BANCO DO BRASIL S/A, é apelada CELIANA PEREIRA DE SOUZA ALMEIDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 18ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Em julgamento estendido, nos termos do art. 942 do CPC, por maioria, não conheceram do segundo apelo interposto pelo banco réu e negaram provimento ao primeiro apelo, vencido o 3. Desembargador que declara**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ISRAEL GÓES DOS ANJOS (Presidente), ERNANI DESCO FILHO, WILSON JULIO ZANLUQUI E HENRIQUE RODRIGUERO CLAVISIO.

São Paulo, 19 de março de 2026.

HÉLIO MARQUEZ DE FARIAS

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação: 1005600-20.2024.8.26.0462
Comarca: Poá
Juízo de origem: 1ª Vara Cível
Juiz prolator: Janaína Machado Conceição
Processo: 1005600-20.2024.8.26.0462
Apelante: Banco do Brasil S.A.
Apelada: Celiana Pereira de Souza

EMENTA: DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO. AÇÃO INDENIZATÓRIA. FRAUDE BANCÁRIA CONHECIDA COMO “GOLPE DA FALSA CENTRAL” QUE RESULTOU EM DUAS TRANSAÇÕES FRAUDULENTAS VIA PIX. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. DOIS APELOS IDÊNTICOS DO RÉU. SEGUNDO APELO NÃO CONHECIDO. RECURSO DO RÉU REQUERENDO A IMPROCEDÊNCIA DA DEMANDA. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA NÃO CONFIGURADA. DANOS MORAIS MANTIDOS. NEGATIVAÇÃO INDEVIDA DO NOME DA REQUERENTE. PRIMEIRO APELO DO BANCO RÉU NÃO PROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação do réu requerendo a improcedência da demanda.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. Verificação de culpa exclusiva da vítima ou de terceiros, para eventual afastamento da responsabilização da instituição financeira ré, nas esferas material e moral.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. Não conhecimento do segundo recurso interposto pelo réu, diante do princípio da unirrecorribilidade recursal.

4. Legitimidade do réu para figurar no polo passivo desta ação evidenciada.

5. Tratou-se de fraude conhecida como “golpe da falsa central de atendimento”. A questão exige detida análise do caso concreto a fim de chegar a um justo provimento jurisdicional. A autora foi vítima da fraude conhecida como golpe da falsa central de atendimento e a responsabilidade, em tese, não poderia ser atribuída ao réu, que não teria atuado nas operações financeiras. Entretanto os documentos trazidos revelam que das operações financeiras realizadas pela autora sobressaem aquelas do dia dos fatos.

6. Incumbia ao fornecedor de serviços monitorar as operações efetuadas pelo consumidor, bloqueando-as no caso de suspeita de fraude. As instituições, que obtêm benefícios



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

econômicos dessas operações, também devem zelar pelas regras de segurança das transações, disponibilizando constantemente ferramentas e tecnologia para o monitoramento dos usuários. Cobia à instituição financeira adotar os procedimentos operacionais estabelecidos no art. 39-b da Resolução BCB nº 147/2021, que prevê a possibilidade de bloqueio cautelar de valores ante suspeita de fraude a fim de possibilitar análise mais detida da ocorrência. Orientação do C. STJ, no que se refere a movimentações fora do perfil financeiro da cliente.

7. Responsabilidade objetiva da instituição financeira pela fraude praticada por terceiros, que constitui fortuito interno à atividade prestada, sem culpa exclusiva ou concorrente do consumidor.

8. Entendimento do STJ que reconheceu a responsabilidade objetiva e o dever de segurança das instituições financeiras, diante de movimentações atípicas ao padrão do consumidor, no REsp nº 2.052.228/DF

9. Danos morais bem reconhecidos e mantidos, diante da indevida negativação do nome da autora, comprovadamente realizada, por transações cuja fraude restou reconhecida e confirmada.

IV. DISPOSITIVO E TESE

10. Sentença mantida.

11. Não conhecido o segundo apelo interposto pelo banco réu e não provido o primeiro apelo.

VOTO Nº 36286

Trata-se de apelação interposta contra a sentença de fls. 272/276, que julgou procedente a ação indenizatória para condenar o requerido ao ressarcimento da quantia de R\$ 18.626,20, já com o desconto do valor estornado, com a incidência da taxa Selic (Juros + Correção) desde o dia 10/07/2023 (data dos fatos); condenar o demandado ao pagamento de R\$ 10.000,00 a título de danos morais, com a incidência da taxa Selic deduzido o IPCA/IBGE (juros) desde a data dos fatos até a publicação desta sentença, momento a partir do qual incidirá somente a taxa Selic (Juros + Correção).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Condenou, ainda, o banco requerido ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios arbitrados em 10% do valor da condenação.

O Banco réu interpôs dois apelos idênticos (fls. 283/290 e fls. 299/306), alegando ser parte ilegítima para responder e suportar os efeitos da sentença a ser proferida, uma vez que não houve falha na prestação de serviços bancários.

Diz que a suplicante tem conhecimento de quem é o titular das contas que receberam os valores de sua conta corrente (Ana Barbara Rocha Alves e Paulo Sergio Silva).

Aduz ter agido dentro dos ditames consagrados pelas normas que lhes são pertinentes e do contrato firmado entre as partes, não sendo cabível arguição de ato contrário ao direito ou lesivo aos interesses da requerente.

Aponta não ter praticado nenhum ilícito, tendo agido em exercício regular do direito ao incluir o nome da autora nos cadastros restritivos de crédito por débito pendente.

Menciona que o dano moral não restou configurado, tratando-se de mero aborrecimento, comum nas relações de consumo e no dia a dia.

Pugna pelo provimento do recurso para julgar improcedente a demanda. Subsidiariamente requer a minoração da indenização por danos morais.

Recurso preparado e respondido.

É o relatório.

Preliminarmente não conheço do segundo apelo de fls. 299/306, interposto pelo banco réu, não sendo admitida a interposição de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

dois recursos em face da mesma decisão, diante do princípio da unirrrecorribilidade recursal.

De outro lado, afasta-se a preliminar de ilegitimidade passiva arguida pelo banco suplicante.

Isto porque, a autora questiona transações na sua conta bancária mantida perante referida instituição financeira, restando evidente a legitimidade do apelante para figurar no polo passivo da presente ação.

Ora, como fornecedor de serviços, responde a instituição financeira, em tese, pelo dano experimentado pela consumidora demandante, nos termos do disposto no art. 14 do CDC.

Se é que tal responsabilidade não existe no caso concreto, por derivar exclusivamente de culpa da vítima ou de fato de terceiro (art. 14, §3º, inciso II do CDC), o que se admite apenas para argumentar, essa questão se refere, em realidade, ao mérito do litígio, não guardando nenhuma relação com as condições da ação.

Para apreciação do mérito, adoto o relatório da r. sentença, a seguir transcrito, com a devida vênia:

“Vistos. Trata-se de ação indenização por danos materiais e morais ajuizada por Celiana Pereira de Souza Almeida contra BANCO DO BRASIL.

Alega a autora, em síntese, que, no dia 08 de julho de 2023, foi vítima de dois saques indevidos, nos valores de R\$ 19.943,29 (dezenove mil novecentos e quarenta e três reais e vinte e nove centavos) e R\$ 19.921,09 (dezenove mil novecentos e vinte e um reais e nove centavos), sendo que o primeiro saque foi realizado na cidade de Brasília/DF e o segundo na cidade de Fortaleza, com um intervalo de 18



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

(dezoito) minutos entre as transações. Afirma que, após os fatos, imediatamente comunicou o requerido, contudo o demandado não estornou os valores contestados. Deste modo, requer a condenação do requerido ao pagamento de danos morais e materiais.

Devidamente citado, em contestação, o demandado sustentou, preliminarmente, sua ilegitimidade para figurar no polo passivo da demanda, a inépcia da inicial e a perda do objeto.

No mérito, defendeu a ausência de danos passíveis de indenização (págs. 164/171).

Réplica às págs. 266/270.

Não houve requerimento de provas.”

Em seguida, foi proferida a sentença de procedência, objeto do presente inconformismo.

Cumpra anotar que a relação negocial mantida entre as partes se rege pelo Código de Defesa do Consumidor, enquadrando-se nitidamente nos conceitos de consumidor e fornecedor estabelecidos por essa lei. No mais, a Súmula nº 297 do STJ já pacificou o entendimento acerca da aplicação do CDC às instituições financeiras. Como se sabe, a facilitação do uso do dinheiro desenvolvida pelas instituições financeiras expõe o consumidor a uma série de vulnerabilidades inerentes à sociedade atual.

Na responsabilidade objetiva da instituição ré, decorrente do risco criado pela atividade profissional, teoria adotada pelo artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor e pelo artigo 927, parágrafo único, do Código Civil, o fato de terceiro não rompe o nexo causal entre a atividade lucrativa e o dano, pois evidenciada a falha no dever de desenvolver sua atividade com garantias de segurança ao consumidor.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Pela narrativa dos autos restou evidente que, no dia 08 de julho de 2023, a autora sofreu o denominado “golpe da falsa central de atendimento”, que resultou em duas transferências bancárias via PIX (R\$ 19.943,29 e R\$ 19.921,09), conforme B.O. de fls. 21/22 e extrato bancário de fls. 11/14.

A requerente reside na cidade de Poá, SP, e afirma que o primeiro saque foi efetuado na cidade de Brasília - DF e o segundo na cidade de Fortaleza – CE, com um intervalo de apenas 18 minutos entre eles.

Pleiteou, assim, a procedência da presente demanda com a conseqüente condenação do banco réu ao pagamento de R\$ 49.874,38, sendo R\$ 10.000,00 a título de dano moral e R\$ 39.874,38 a título de dano material, valor atualizado desde evento danoso, nos termos da súmula 54 STJ.

Em sua defesa, a casa bancária comprova ter estornado parte do valor, sendo R\$ 1.294,89 e R\$ 19.953,29, conforme extrato de fl. 253.

Em tese, poder-se-ia responsabilizar a requerente, que não agiu com cautela, pois, de certa forma, permitiu acesso dos meliantes à sua conta bancária.

Mas a questão exige detida análise do caso concreto a fim de chegar a um justo provimento jurisdicional.

Convém esclarecer que à luz da responsabilidade objetiva do fornecedor de serviço, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, não há que se falar em rompimento do nexos causal por culpa exclusiva da vítima ou de terceiro.

As instituições financeiras devem responder pelos



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

riscos inerentes a sua atividade, especialmente no que tange aos fatos relacionados à segurança das transações entabuladas com os consumidores.

Nesse sentido, a Súmula 479 do 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”*.

A autora foi vítima da fraude conhecida como golpe da falsa central de atendimento e a responsabilidade, em tese, não poderia ser atribuído ao réu, que não teria atuado nas operações financeiras. Entretanto os documentos trazidos revelam que as transações comumente realizadas pela requerente sobressaem aquelas dos dias dos fatos.

A responsabilidade do banco apelante decorreu da falta de diligência e segurança no monitoramento das transações, que além de se desviarem do perfil do consumidor, seguiu modo fora do que comumente se vê, com o esvaziamento de valores por meio de transferências via pix para contas de terceiros.

Incumbe ao fornecedor de serviços monitorar as operações efetuadas pelo consumidor, bloqueando-as imediatamente em caso de suspeita de fraude, já que tem, ou deveria ter, setor antifraude para análise do perfil dos titulares, mormente diante de transações incompatíveis com a utilização regular.

Compete à instituição financeira adotar procedimentos operacionais estabelecidos na Resolução BCB nº 147/2021, que em seu artigo 39-B assim dispõe:

Art. 39-B. Os recursos oriundos de uma transação no âmbito do Pix deverão ser bloqueados cautelarmente pelo participante prestador de serviço de pagamento do usuário



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

recedor quando houver suspeita de fraude.

§ 1º A avaliação de suspeita de fraude deve incluir: I - a quantidade de notificações de infração vinculadas ao usuário recebedor, à sua chave Pix e ao número da sua conta transacional;

II o tempo decorrido desde a abertura da conta transacional pelo usuário recebedor;

III - o horário e o dia da realização da transação;

IV - o perfil do usuário pagador, inclusive em relação à recorrência de transações entre os usuários;

§ 2º O bloqueio cautelar deve ser efetivado simultaneamente ao crédito na conta transacional do usuário recebedor.

§ 3º O participante prestador de serviço de pagamento deverá comunicar imediatamente ao usuário recebedor a efetivação do bloqueio cautelar. § 4º O bloqueio cautelar durará no máximo 72 horas” (g.n.) (<https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenoformativo?tipo=Resolu%C3%A7%C3%A3o%20BCB&numero=147>).

Considerando as peculiaridades do caso, trata-se de um risco inerente à atividade da casa bancária, que deve ser por ele assumido, e não pelo consumidor. Incumbe a ele verificar as transações efetuadas por seus clientes, acionando automaticamente os sistemas DE detecção de fraude.

Diante disso, a excludente da responsabilidade do fornecedor de serviços, prevista no parágrafo 3º, do artigo 14, do CDC, não restou caracterizada no caso em análise.

Esclareça-se que eventual contribuição da requerente no resultado lesivo não teria o condão de afastar a



responsabilidade da instituição financeira, conforme artigo 14, parágrafos 1º e 3º, da Lei 8.078/90, já que se tivesse esta adotado as cautelas mínimas de conferir o perfil das transações com as operações realizadas pelos fraudadores teria evitado a conduta criminosa e, por conseguinte, o prejuízo experimentado pela requerente.

Conforme bem pontuou o Juízo de origem:

“[...] Pela análise do extrato bancário juntado aos autos (pág. 11), nota-se que, no dia 10/07/2023, foram realizadas duas transações nos valores de R\$ 19.953,29 (dezenove mil novecentos e cinquenta e três reais e vinte e nove centavos) e R\$ 19.921,09 (dezenove mil novecentos e vinte e um reais e nove centavos).

No dia seguinte (11/07/2023), vê-se que o requerido estornou as quantias de R\$ 19.953,29 (dezenove mil novecentos e cinquenta e três reais e vinte e nove centavos) e R\$ 1.294,89 (mil duzentos e noventa e quatro reais e oitenta e nove centavos), o que corrobora os argumentos iniciais de que a autora foi vítima de fraude.

Destaca-se, ainda, que, em contestação, o requerido não apresentou qualquer elemento probatório mínimo que demonstrasse eventual regularidade das operações e, com isso, não se desincumbiu de seu ônus probatório.

Com efeito, ante a falha na segurança dos serviços prestados, deve o requerido responder objetivamente pelos danos causados, já que, como se sabe, as instituições financeiras têm o dever de prestar serviço seguro ao cliente, sendo certo que a vulnerabilidade do sistema é risco da própria atividade por elas exercida e da qual auferem lucro, não podendo o prejuízo ser repassado ao consumidor.”

Nesse sentido é a recente orientação do C. Superior



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Tribunal de Justiça em votação unânime:

AGRAVO INTERNO EM RECURSO ESPECIAL. FRAUDE BANCÁRIA. ATOS REALIZADOS POR TERCEIROS POR MEIO DE LINK COM CÓDIGO DE LIBERAÇÃO PARA TRANSAÇÕES FORNECIDO PELA CORRENTISTA, PESSOA IDOSA. 1. Caso em que o empréstimo bancário foi realizado mediante fraude bancária pelo envio de link para SMS da vítima com código de liberação para transações que foram levadas a efeito com o uso da senha fornecida pela própria correntista, pessoa idosa. 2. Esta Corte consolidou entendimento, nos termos do art. 543-C do Código de Processo Civil, no sentido de que: "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 responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno." (REsp 1.199.782/PR, relator Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, SEGUNDA SEÇÃO, julgado em 24/8/2011, DJe de 12/9/2011). 3. A Terceira Turma do STJ assentou, no julgamento do REsp n. 1.451.312/PR, relatora Ministra Nancy Andrighi, DJe de 18/12/2017 que a instituição bancária não responde por crime de latrocínio cometido contra correntista, em via pública, por se tratar de hipótese de fortuito externo, o qual rompe o nexo de causalidade e, por consequência, afasta a responsabilidade civil objetiva da instituição bancária. 4. Essa excludente de responsabilidade dos bancos foi relativizada após o julgamento do REsp n. 1.995.458/SP, de relatoria da Ministra Nancy Andrighi, que destacou **"embora os consumidores tenham o dever de zelar pela guarda e**



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

segurança do cartão magnético e das senhas pessoais, é também dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas, desenvolvendo meios a dificultar as fraudes, independentemente de qualquer ato dos consumidores. "No mesmo julgamento, assentou-se que a responsabilidade das instituições financeiras é objetiva e os avanços das tecnologias financeiras trazem novos riscos que exigem dos bancos deveres reforçados nas medidas de prevenção contra fraudes 5. Hipótese em que não se trata de fortuito externo, notadamente porque a fraude ocorreu por meio de furto eletrônico de dados. **Na verdade, houve falha do sistema de prevenção à fraude da instituição bancária ao aprovar a renovação de empréstimo de alto valor, além de diversas transferências e criação de chave Pix num mesmo dia, ou seja, movimentações fora do perfil financeiro da cliente. Agravo interno improvido"** (STJ, 3ª Turma, AgInt no RECURSO ESPECIAL Nº 2056005 – SE, Relator Ministro Humberto Martins, julgado em 18/3/2024).

Pede-se vênia para extração de breve trecho a fim de expor com clareza a tese adotada:

A culpa exclusiva do consumidor é uma excludente de responsabilidade prevista no art. 14, II, do CDC e passou a ser invocada pelas instituições bancárias como fundamento para afastar a sua responsabilidade objetiva nos casos em que, de alguma forma, o consumidor contribuiu para o sucesso dos golpes ao transmitir senhas e dados pessoais aos fraudadores. Essa excludente de responsabilidade dos bancos foi relativizada após o julgamento do REsp n. 1.995.458/SP, de relatoria da



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ministra Nancy Andrichi, que destacou "embora os consumidores tenham o dever de zelar pela guarda e segurança do cartão magnético e das senhas pessoais, é também dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas, desenvolvendo meios a dificultar as fraudes, independentemente de qualquer ato dos consumidores." No mesmo julgamento, assentou-se que a responsabilidade das instituições financeiras é objetiva e os avanços das tecnologias financeiras trazem novos riscos que exigem dos bancos deveres reforçados nas medidas de prevenção contra fraudes.

(...)

No caso em comento não me parece tratar-se de fortuito externo, notadamente porque a fraude ocorreu por meio de furto eletrônico de dados. Na hipótese, houve falha do sistema de prevenção à fraude da instituição bancária ao aprovar a renovação de empréstimo de alto valor, além de diversas transferências e criação de chave Pix num mesmo dia, ou seja, movimentações fora do perfil financeiro da cliente. **Advirta-se, ainda, que o risco dos negócios das instituições bancárias são evidenciados quando facilitam as transações por aplicativo e disponibilizam caixas eletrônicos, que funcionam por meio de senhas, atraindo os ônus das fraudes que ocorrem por meio de desvio de senhas, clonagem de cartões de crédito e etc. Esse risco deve ser suportado pelos bancos posto tratar-se de responsabilidade objetiva. O investimento em tecnologia com o intuito de evitar fraudes é ônus dessas empresas, já que a dispensa de material humano com a substituição do homem pela máquina é notória em diversos ramos da economia. Por essas razões, dei provimento ao recurso da parte autora, restabelecendo a sentença de primeiro grau (g.n.).**



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Nesse mesmo sentido é a conclusão desta Câmara:

APELAÇÃO - INEXIGIBILIDADE DE DÉBITOS C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS - TRANSAÇÕES BANCÁRIAS EFETUADAS POR INTERNET - CARTÃO DE CRÉDITO - SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA - IRRESIGNAÇÃO DA INSTITUIÇÃO BANCÁRIA. CASO CONCRETO - Autora notou 10 transações concretizadas, em curto intervalo, com seu cartão de crédito, totalizando débito no importe de R\$ 5.644,00 em favor de "Facebook Ads" (ferramenta de divulgação de anúncios em rede social) - Negativa de utilização da tarjeta para tais operações - Atribuição de responsabilidade à instituição requerida, ao argumento de falha nos respectivos sistemas de segurança e de ausência de verificação do perfil das transações - Sentença reconhecendo a inexigibilidade das cobranças e condenando a requerida na devolução do indébito. 1. RESPONSABILIDADE - Dez operações sequenciais, em período noturno, entre os dias 02/12/2023 e 03/12/2023, a ensejar dispêndio de elevada quantia - Ausência de análise da fornecedora sobre a natureza, os valores e as circunstâncias das transações discutidas nestes autos, havendo clareza de que fugiam do perfil de utilização da titular do cartão - "A instituição financeira, ao possibilitar a contratação de serviços de maneira facilitada, por intermédio de redes sociais e aplicativos, tem o dever de desenvolver mecanismos de segurança que identifiquem e obstem movimentações que destoam do perfil do consumidor, notadamente em relação a valores, frequência e objeto" (Superior Tribunal de Justiça, REsp 2.052.228/DF, j. 15/09/2023) - **Artigo 5º da Resolução 4968/2021 do Banco Central do Brasil, que trata de aspectos relacionados à "identificação e à avaliação de riscos" (inciso II), incluindo a "análise do**



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

potencial de ocorrência de fraudes nas atividades desenvolvidas em todos os níveis de negócios” (alínea “d”), além de “controles para prevenção, detecção, investigação e correção de fraudes” (inciso III, alínea “k”) - Correta a conclusão do juízo de primeiro grau no sentido de que a ocorrência da fraude só foi possível em razão da falta de segurança dos mecanismos do banco fornecedor do serviço, do qual se esperava zelo sobre os valores a ele confiados e máxima cautela na liberação de transações suspeitas - Além de evidenciada a vulnerabilidade de seus mecanismos de controle de transações, constata-se que o requerido, mesmo informado acerca dos fatos na mesma data, não prestou auxílio efetivo e lançou as operações na fatura do cartão, ignorando a contestação formalizada junto a seus canais de atendimento e junto ao Banco Central - Apelante que não logrou afastar a confiabilidade da narrativa inicial, que foi amparada pela prova documental produzida - Risco da atividade - Culpa “in vigilando” - Fortuito interno - Súmula 479 do STJ - Responsabilidade objetiva - Jurisprudência - Precedentes desta c. Câmara e do Superior Tribunal de Justiça. 2. DISPOSITIVO - Condenação confirmada, ressalvado o exercício de direito de regresso em face dos reais beneficiários das transações - Sentença mantida, com adequação dos honorários sucumbenciais. RECURSO DESPROVIDO (TJSP, Apelação Cível nº 1001315-03.2024.8.26.0100, Relator Desembargador Sérgio Gomes, julgado em 12/11/2024, g.n.).

Dessa forma, cabível a repetição do valor de R\$ 18.626,20, já com o desconto do valor estornado, com os acréscimos constantes da sentença.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

De outro lado, o pleito de danos morais, no caso em apreço, foi bem acolhido.

Na espécie, a requerente sofreu prejuízo material, que é sanado com a declaração de inexistência da relação jurídica e a inexigibilidade da transação, com a restituição dos valores relativos às transações impugnadas.

O dano moral não é consequência direta do dano material, que no caso se resolve com a restituição das partes ao estado anterior à fraude. Todavia, no caso em apreço, a autora teve seu nome negativado (fl. 36), por contrato cuja fraude restou reconhecida e confirmada.

Inexistindo anotações anteriores, era mesmo o caso de fixação de indenização por danos morais, haja vista que a requerente fora surpreendida com inscrição ilegítima, o que maculou sua imagem, causando-lhe prejuízos que extrapolam o mero dissabor, tratando-se de dano moral presumido.

Com efeito, “Nos termos da jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça, nos casos de inscrição indevida no cadastro de inadimplentes, considera-se presumido o dano moral, não havendo necessidade da prova do prejuízo, desde que comprovado o evento danoso” (REsp. nº 419.365 – MT, 3ª Turma do Superior Tribunal de Justiça, v. un., Relatora Ministra Nancy Andrighi, em 11/11/02, DJ de 9/12/02, pág. 341).

Este é o entendimento desta C. 18ª Câmara de Direito Privado no julgamento da apelação nº 1000224-34.2022.8.26.0297; Relator Des. Henrique Rodriguero Clavisio, julgado em 02/11/2022.

Em observância aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, o caráter repressivo e inibitório ao réu, reparador e



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

compensatório para a vítima, o valor da indenização deve ser mantido, especialmente diante da situação específica dos autos, de negatização por fraude nas transações bancárias.

Daí porque se impõe a integral manutenção da r. sentença recorrida, por seus próprios e jurídicos fundamentos, aqui adotados em complemento aos do presente voto. Elevam-se os honorários de sucumbência a serem pagos pelo banco recorrente para 16% do valor atualizado da condenação.

O prequestionamento de normas constitucionais e infraconstitucionais fica atendido nas razões de decidir deste julgado, o que dispensa manifestação pontual acerca de cada artigo aventado.

De resto, não se negou vigência a qualquer dispositivo normativo aduzido, uma vez que o julgador não é obrigado a responder a todos os argumentos das partes, porém a expor a sua compreensão acerca do tema e proceder à correspondente fundamentação (art. 93 da Constituição Federal).

Pelo exposto, voto por NÃO CONHECER o segundo apelo e NEGAR PROVIMENTO ao primeiro apelo do banco réu.

HÉLIO MARQUEZ DE FARIAS
Relator



Voto nº
Apelação Cível nº 1005600-20.2024.8.26.0462
Comarca: Poá
Apelante: Banco do Brasil S/A
Apelado: Celiana Pereira de Souza Almeida

DECLARAÇÃO DE VOTO

Com o devido respeito ao entendimento do eminente Desembargador Relator e da doutra maioria, ousou divergir para dar provimento ao recurso de apelação interposto pela instituição financeira.

A meu ver, o caso retrata hipótese de fortuito externo, caracterizado pela culpa exclusiva da consumidora ou, no mínimo, de terceiro, o que rompe o nexo de causalidade e afasta a responsabilidade civil do banco apelante.

É fato incontroverso que a autora, ora apelada, foi vítima da fraude conhecida como “golpe da falsa central de atendimento” (fls. 332). Nesse tipo de golpe, criminosos, por meio de sofisticada engenharia social, induzem a vítima a erro, convencendo-a a fornecer voluntariamente suas credenciais de segurança, como senhas e códigos de validação, ou a realizar pessoalmente as transações fraudulentas.

O sucesso da fraude, portanto, não decorreu de qualquer falha nos sistemas de segurança do banco. Não houve invasão de sistema, clonagem de cartão por defeito no chip ou vazamento de dados imputável à instituição financeira. A fraude apenas se concretizou porque a própria consumidora, enganada, participou ativamente do evento danoso, fornecendo os meios para que os fraudadores movimentassem sua conta.

Os saques foram realizados pois de alguma forma a apelada permitiu o acesso dos fraudadores à sua conta bancária.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

A responsabilidade das instituições financeiras, embora objetiva nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor e da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça, não é absoluta.

O próprio artigo 14, em seu parágrafo 3º, inciso II, estabelece que o fornecedor de serviços não será responsabilizado quando provar a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro. É exatamente o que ocorre no presente caso.

A Súmula 479 do STJ se aplica aos casos de fortuito interno, ou seja, aos eventos danosos que se inserem no risco da atividade bancária, como falhas de segurança do sistema, que permitem a atuação de fraudadores sem a participação do cliente.

O “golpe da falsa central”, contudo, configura fortuito externo. O evento é estranho ao risco inerente à atividade bancária, pois sua causa primária não é uma vulnerabilidade do serviço, mas a ação de um terceiro fraudador combinada com a conduta da própria vítima, que quebra seu dever de cautela e sigilo. Ao entregar suas senhas, a consumidora permite que um terceiro se passe por ela perante o sistema, conferindo aparente legalidade às operações.

Essa conduta da vítima rompe o nexo de causalidade entre o serviço prestado pelo banco e o dano sofrido, afastando o dever de indenizar.

A falha determinante para o prejuízo não foi a ausência de um bloqueio, mas sim a entrega das chaves de acesso da conta a criminosos pela própria correntista. A causa do dano está na quebra do dever de sigilo, e não em uma falha de serviço do banco.

Dessa forma, inexistindo ato ilícito praticado pela instituição financeira e estando configurada a excludente de responsabilidade por culpa exclusiva da consumidora e de terceiro, a improcedência total dos pedidos é a medida que se impõe.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Pelo exposto, renovando o respeito ao posicionamento da douta maioria,
voto por DAR PROVIMENTO ao recurso de apelação do banco réu.

JULIO ZANLUQUI

3º Juiz



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Este documento é cópia do original que recebeu as seguintes assinaturas digitais:

Pg. inicial	Pg. final	Categoria	Nome do assinante	Confirmação
1	17	Acórdãos Eletrônicos	Helio Marques de Faria	2F8F3848
18	20	Declarações de Votos	Wilson Julio Zanluqui	2F9DDBB6

Para conferir o original acesse o site:

<https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sg/abrirConferenciaDocumento.do>, informando o processo 1005600-20.2024.8.26.0462 e o código de confirmação da tabela acima.