



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000152755

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1005845-96.2024.8.26.0020, da Comarca de São Paulo, em que é apelante XP INVESTIMENTOS CORRETORA DE CÂMBIO, TÍTULOS E VALORES MOBILIÁRIOS S/A, é apelada CAMILA GOMES RIBEIRO.

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

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ERICKSON GAVAZZA MARQUES (Presidente sem voto), MARCIO BONETTI E MÁRCIA TESSITORE.

São Paulo, 27 de fevereiro de 2026.

JOÃO BATTAUS NETO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Apelação nº 1005845-96.2024.8.26.0020

Apelante: Xp Investimentos Corretora de Câmbio, Títulos e Valores Mobiliários S/A

Apelado: Camila Gomes Ribeiro

Ação: Procedimento Comum – Bancários

Origem: São Paulo - Nossa Senhora do Ó (1ª Vara Cível)

Juiz (a) de 1ª Instância: Bruno Igor Rodrigues Sakaue

Voto nº 6258

APELAÇÃO. BANCÁRIO. FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. FRAUDE VERIFICADA. CULPA CONCORRENTE. DANOS MORAIS NÃO CONFIGURADOS. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

I. Caso em Exame. Consumidora vítima de golpe mediante falsa central de atendimento bancário. Autora seguiu orientações do suposto representante do banco, autorizou instalação de “camada de segurança” no aplicativo bancário, o que ocasionou três transferências eletrônicas não autorizadas. Sentença de primeiro grau julgou integralmente procedente o pedido, condenando a instituição financeira ao ressarcimento integral do dano material (R\$ 65.134,80) e ao pagamento de danos morais (R\$ 10.000,00). Instituição financeira apela alegando ilegitimidade passiva, ausência de falha na prestação do serviço e culpa exclusiva da consumidora.

II. Questão em Discussão. Responsabilidade civil objetiva do fornecedor por falha na segurança dos serviços bancários (CDC, art. 14). Caracterização de culpa exclusiva da vítima ou culpa concorrente. Dever da instituição financeira de detectar e bloquear operações manifestamente atípicas. Cabimento de indenização por danos morais em fraudes bancárias.

III. Razões de Decidir. Configuração de culpa concorrente entre consumidora e instituição financeira (CC, art. 945). Fragilização dos sistemas de segurança do banco pela consumidora que foi imprudente ao atender ligação telefônica de origem não verificada, não verificar a veracidade da compra suspeita e autorizar a instalação de software desconhecido. Instituição bancária que não observou seu dever de implementar sistemas eficazes de detecção de operações atípicas, efetuando o bloqueio preventivo diante de transferências de valores elevados e incompatíveis com o perfil histórico da correntista, descumprindo a Resolução 4.893/2021 do Banco Central, que determina a implementação de mecanismos de prevenção à fraude. Repartição proporcional da responsabilidade em 50% para cada parte, considerando que ambas contribuíram de forma significativa para o evento danoso. Danos morais afastados ante contribuição determinante da vítima, configurando dissabores patrimoniais cotidianos, não ofensa extrapatrimonial indenizável. Sucumbência recíproca.

IV. Dispositivo e Tese. Recurso parcialmente provido. Redistribuição da sucumbência. **Tese:** Em fraude bancária mediante golpe de falsa central de atendimento, caracteriza-se culpa concorrente quando a vítima fragiliza os mecanismos de segurança ao fornecer dados pessoais e autorizações a terceiros sem confirmação pelos canais oficiais, e a instituição financeira descumpra o dever de detectar e bloquear operações manifestamente atípicas (valores elevados, sequenciais e incompatíveis

com o perfil histórico do correntista), impondo-se a repartição proporcional da responsabilidade civil na forma do art. 945 do Código Civil.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 285/289, cujo relatório se adota, que julgou procedente a ação indenizatória, condenando a instituição financeira ao pagamento de: (a) R\$ 65.134,80 a título de danos materiais; e (b) R\$ 10.000,00 a título de danos morais.

Irresignada, apelou a instituição ré aduzindo, em síntese que: a) as operações foram realizadas pela própria autora, de seu dispositivo habitual, com uso de senha pessoal; b) não houve invasão ao sistema ou falha na prestação dos serviços; c) restou configurada a culpa exclusiva da vítima, que não adotou cautelas mínimas; e) não se mostram presentes danos morais indenizáveis, pugnando subsidiariamente pela sua redução; f) caso mantida, reconhecer a culpa concorrente da vítima a ensejar redução da indenização.

Tempestiva e preparada, vieram aos autos contrarrazões da parte autora (fls. 328/344).

É a síntese do necessário.

De início, cumpre registrar que a presente relação jurídica deve, necessariamente, ser regida sob os ditames do Código de Defesa do Consumidor, haja vista tratar-se evidentemente de serviço de natureza bancária e figurar a

instituição financeira ré como fornecedor de produtos e serviços no mercado de consumo, nos termos do art. 3º, §2º, da Lei nº 8.078/1990.

Observo, ainda, o microssistema protetivo estabelecido pela Lei nº 8.078/90, em especial no que tange à hipossuficiência técnica e econômica do consumidor (CDC, artigo 4º, inciso I, e artigo 6º, inciso VIII). Além disso e por tais razões, a Súmula nº 297 do C. STJ assegura a aplicação da legislação consumerista ao caso sob comento, ao determinar que: "*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*".

Conforme sabido, instituições financeiras respondem de forma objetiva pelos danos causados aos seus consumidores no âmbito da prestação de serviços, isentando o consumidor dos riscos e da falta de segurança que legitimamente se espera dos serviços bancários contratados, nos exatos termos do art. 14, §1º, do Código de Defesa do Consumidor.

Não obstante, importante consignar, neste ponto, que, embora objetiva, a caracterização da responsabilidade civil depende da efetiva demonstração do nexo causal entre o fato (comissivo ou omissivo) danoso e a atividade desenvolvida pelo prestador de serviço causador do dano. Assim, referido nexo de causalidade não é absoluto, pois comporta exceções legalmente previstas nos incisos I e II do § 3º do art. 14 do CDC.

À vista disso, ainda que as instituições

financeiras possuam responsabilidade objetiva pelos fortuitos internos relativos a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de suas operações bancárias, consoante preconiza a Súmula nº 479 do C. Superior Tribunal de Justiça: “*As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.*”, imprescindível perquirir se o caso sob exame de fato materializa fortuito interno a fazer emergir a responsabilidade objetiva da instituição financeira ré.

Fundamental, assim, proceder à análise pormenorizada das provas colacionadas aos presentes autos.

Do simples compulsar dos autos verifico que a autora, ora apelada, alega ter recebido no dia 26/10/2023 uma ligação informando sobre compra suspeita no seu cartão, no valor de R\$ 800,00.

Narra a autora que foi orientada pelo suposto representante da ré acessou seu aplicativo bancário e autorizou a instalação de “*camada extra de segurança*” para que o problema fosse resolvido.

Ato contínuo, recebeu ligação de seu consultor financeiro informando-lhe que que parte de seus investimentos estavam sendo resgatados, e indagando-lhe se tal prática estava sendo por ela realizada, atividade negada imediatamente.

No entanto, antes que a conta fosse

devidamente bloqueada, verificou três transferências eletrônicas realizadas a sua revelia que totalizaram R\$ 65.134,80 (R\$ 75,81; R\$ 35.959,29 e R\$ 29.099,70).

Noto, inclusive, que a parte autora registrou boletim de ocorrência (fls. 34/35), que traz o mesmo relato citado nos autos.

Não obstante, a instituição financeira ré, ora apelante, alegou tratar-se de pagamentos realizadas diretamente do dispositivo autorizado pela autora, mediante utilização de senha pessoal.

Pois bem.

Importante rememorar que a jurisprudência apenas admite a responsabilização de instituições financeiras em casos de golpes de falsa central de atendimento quando evidenciado que os criminosos detinham dados sigilosos dos clientes que somente o banco poderia ter, sendo que a posse de tais informações incutiu credibilidade no consumidor, induzindo-o a erro. Neste caso, o vazamento indevido de informações a terceiros de fato corresponde a uma falha de segurança, que, por sua vez, legitima a responsabilização objetiva do banco por fato do serviço, nos termos do art. 14, §1º, do Código de Defesa do Consumidor.

Contudo, constato que não há nos autos qualquer elemento probatório capaz de vincular o alegado golpe a eventual vazamento indevido de dados da autora. Ressalte-se,

además, que os dados pessoais mencionados (CPF, endereço, nome completo e e-mail) são de fácil obtenção por outras fontes, não havendo demonstração de que tenham sido extraídos da base da instituição ré.

Ao que tudo indica, na verdade a autora foi vítima de *phishing*, ou seja, de um golpe no qual os criminosos disparam ligações em massa para diversos números telefônicos aleatórios se passando por um banco, sem nem mesmo saber se os proprietários dos números possuem contas em tais bancos. Caso a pessoa atenda a ligação, os criminosos conseguem convencê-la de que são atendentes do banco em que ela possui conta, alegando que teria sido detectada alguma fraude na sua conta bancária. Na hipótese de a pessoa acreditar nessa informação, os criminosos acabam induzindo o consumidor a instalar aplicativos ou sistemas desconhecidos.

No caso, resta claro que diante da notícia falsa de compra não reconhecida em seu cartão de crédito, a autora acessou link enviado pelo fraudador e acreditando estar baixando software de segurança, certamente permitiu o acesso à senha e token, o que deu ensejo à realização das operações financeiras.

Com efeito, se houve vulneração ao sistema do banco, tal vulneração foi precedida pela atuação voluntária da autora ao franquear acesso a informações sigilosas, tais como senhas e token, sabidamente intransferíveis.

Ora, no caso, bastava singela conferência

de seu extrato a fim de perceber que não qualquer compra desconhecida em seu cartão.

No entanto, não obstante todo o expendido quanto à conduta imprudente e negligente da apelada, que efetivamente concorreu de forma determinante para a consumação do golpe, impõe-se reconhecer que também houve falha na prestação de serviços por parte da instituição financeira requerida, caracterizando hipótese de culpa concorrente, nos termos do art. 945 do Código Civil.

Com efeito, embora a parte autora tenha fragilizado deliberadamente os mecanismos de segurança ao clicar em link desconhecido e autorizar a instalação da chamada “*camada de segurança*”, não se pode olvidar que o banco réu possui dever legal e contratual de implementar sistemas eficientes de detecção e prevenção de fraudes, notadamente quando se trata de operações manifestamente atípicas e incompatíveis com o perfil histórico de utilização da conta pelo correntista.

No caso concreto, a autora mantinha relacionamento com a apelante desde 29/08/2016 (mais de 7 anos), tempo mais do que suficiente para a instituição conhecer o perfil transacional da cliente.

No dia 26/10/2023, em curto espaço de tempo, foram realizadas operações totalizando R\$ 65.134,80, envolvendo resgate de aplicações e transferências para terceiros

desconhecidos, operações que destoavam claramente do perfil histórico da cliente.

Analisando os extratos acostados, verifica-se que a autora jamais havia realizado resgates naquela monta.

E mais, o próprio gerente de relacionamento da autora, Sr. Marcelo Cordeiro, entrou em contato, indagando se havia efetuado os resgates, tão atípicas se mostravam as transações.

Contudo, embora reconhecido cenário atípico pelo banco, o contato preventivo foi tardio.

Ora, se a instituição financeira tivesse entrado em contato com a cliente antes de autorizar as operações suspeitas, o dano poderia ter sido evitado.

Em outras palavras, diante de cenário tão evidentemente atípico e suspeito, cabia ao banco réu, ter acionado automaticamente os sistemas de segurança preventivamente, ensejando bloqueio cautelar das operações, o que não fez.

As instituições financeiras modernas, especialmente aquelas de grande porte como o réu, dispõem de sofisticados sistemas informatizados de monitoramento de transações, baseados em algoritmos de inteligência artificial e *machine learning*, capazes de identificar padrões de comportamento dos correntistas e detectar operações que destoam significativamente do perfil histórico de cada cliente.

Trata-se de tecnologia amplamente disponível e de implementação obrigatória, considerando-se a Resolução nº 4.893/2021 do Banco Central do Brasil, que estabelece a obrigatoriedade de instituições financeiras adotarem políticas de prevenção à fraude e mecanismos de segurança adequados.

No caso vertente, não se tratava de operações sutilmente diferentes do padrão da cliente, mas de movimentações flagrante e grosseiramente atípicas, envolvendo duas operações distintas em curto espaço temporal e em valores incompatíveis com o histórico.

Tais circunstâncias, analisadas em conjunto, formam quadro inequívoco de operações fraudulentas, que qualquer sistema minimamente eficiente de prevenção deveria identificar e bloquear automaticamente, condicionando a liberação das transações à confirmação adicional do titular da conta por canais oficiais seguros (ligação telefônica da central do banco, necessidade de comparecimento presencial na agência, envio de código de confirmação por SMS ou e-mail cadastrado, etc.).

É cediço que as instituições financeiras implementam bloqueios automáticos em situações muito menos suspeitas que a presente. Comumente, correntistas têm suas operações interrompidas por razões de segurança quando realizam compras em estabelecimentos não habituais, quando efetuam transações em valores ligeiramente superiores ao padrão mensal, ou mesmo quando realizam múltiplas compras

em curto intervalo de tempo. Se tais mecanismos existem e são rotineiramente acionados em situações de risco infinitamente menor, revela-se absolutamente injustificável que não tenham sido ativados no caso vertente, em que todos os indicadores de fraude se encontravam simultaneamente presentes.

Do mesmo modo, o réu não logrou êxito em demonstrar ter adotado qualquer medida concreta de prevenção quando da detecção (ou melhor, da não-detecção) das operações atípicas em questão.

Não há, nos autos, comprovação de que o réu tenha: (i) enviado alerta à cliente por SMS, e-mail ou notificação no aplicativo sobre as operações suspeitas; (ii) tentado contato telefônico com a correntista para confirmar a legitimidade das transações; (iii) bloqueado temporariamente as operações para análise de segurança; (iv) exigido confirmação adicional por token, senha eletrônica ou comparecimento presencial.

Ressalta-se, inclusive, que as medidas de segurança só foram adotadas após a ocorrência da fraude.

A ausência de tais medidas configura falha na prestação de serviços, nos termos do art. 14, §1º, do Código de Defesa do Consumidor, que considera defeituoso o serviço que não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar. Ora, o consumidor que mantém recursos em instituição financeira de grande porte legitimamente espera que seu

patrimônio esteja protegido por sistemas modernos de detecção de fraudes, capazes de identificar operações manifestamente atípicas e suspeitas.

A jurisprudência deste Egrégio Tribunal de Justiça de São Paulo tem reconhecido a responsabilidade de instituições financeiras quando se verifica a ausência de monitoramento adequado de operações fraudulentas que destoam flagrantemente do perfil do correntista:

AÇÃO INDENIZATÓRIA. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DA AUTORA PARCIALMENTE PROVIDA. CONSUMIDOR. DEFEITO DO SERVIÇO BANCÁRIO. FRAUDE. TRANSFERÊNCIA DE VALORES. FALHA NO SISTEMA DE SEGURANÇA. DANOS MATERIAIS RECONHECIDOS. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. Ação de indenização. Sentença de improcedência. Recurso da autora. Primeiro, reconhece-se o defeito na prestação dos serviços. 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. Vazamento de dados provado no caso concreto. Essa intervenção ocorreu no âmbito interno da instituição financeira pelo acesso aos cadastros dos clientes. Caso peculiar em que a autora idosa foi orientada

*pelos fraudadores a comparecer a agencia bancária e lá foi atendida pela preposta da ré. Caberia a ré esclarecer com detalhes a narrativa da autora. A ré sequer trouxe informações a respeito do atendimento recebido pela apelante que culminou na fraude. Essa a causa determinante do sucesso do golpe, implicando admissão como nexos causal. Além disso, **verificou-se o notório desvio do perfil. Transações que se mostraram suspeitas, notadamente porque elevados para os padrões da autora e realizadas de forma sequencial. Em poucos minutos, foram efetuados a contratação de três empréstimos nos valores de R\$ R\$ 27.960,00, de R\$ 4.744,00 e de R\$ 474,00, totalizando R\$ 33.178,00. E ainda, os fraudadores efetuaram quatro transferências via PIX nos valores de R\$ 4.700,00, de R\$ 41,00, de R\$ 5.250,00 e de R\$ 10.000,00. Bem como duas recargas de celular de R\$ 100,00 e de R\$ 130,00. Ressalte-se que os três empréstimos foram firmados em menos de 15 minutos. Este fato por si só já causaria estranheza e suspeitas. Além disso, a transferência via PIX que trouxe para as instituições financeiras obrigações maiores e mais relevantes, no campo da segurança. Violação do regulamento do PIX (art. 39, 88 e 89). Incidência do art. 14 do CDC com aplicação da Súmula nº 479 do STJ. Precedentes da Turma Julgadora. Segundo, acolhe-***

se a reparação dos danos materiais. Diante do reconhecimento da responsabilidade da ré no evento danoso, de rigor o retorno das partes ao estado anterior: (i) inexigibilidade dos contratos de empréstimos, (ii) devolução dobrada dos valores das parcelas cobradas e (iii) determinar a compensação dos valores que permaneceram na conta autora. . E terceiro, reconhece-se a ocorrência de dano moral. A consumidora experimentou dissabores, transtornos e aborrecimentos advindos não somente da falta de segurança do sistema bancário, mas também do atendimento inadequado recebido. Mesmo em Juízo, o banco réu insistiu numa versão (sem qualquer indício) da participação no evento danoso. Indenização dos danos morais fixada em R\$ 10.000,00, parâmetro este ajustado para singularidades do caso concreto, razoável e admitido por esta Turma julgadora em casos semelhantes. Ação julgada parcialmente procedente em segundo grau. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1039610-10.2022.8.26.0576; Relator (a): Alexandre David Malfatti; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro de São José do Rio Preto - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 04/07/2025; Data de Registro: 04/07/2025)

Apelações Cíveis. Ação de conhecimento

*com pedido de indenização por danos materiais e morais. Sentença de procedência. Inconformismo das rés. **Transações via PIX em curto espaço de tempo. Falha na prestação do serviço. Teoria do risco da atividade. Dever de segurança do serviço oferecido pelo banco. Responsabilidade de natureza objetiva. Artigo 14, "caput", do Código de Defesa do Consumidor e Súmula nº 479 do Colendo Superior Tribunal de Justiça. Ausência de prova de que as transações se encaixam no perfil da correntista. Por analogia, aplica-se o Enunciado 14 deste E. Tribunal de Justiça de São Paulo. Rés que não se desincumbiram do ônus de provar o contrário. Art. 373, II, CPC. Reparação material devida. Dano moral. Ocorrência. Sentença mantida. Verba honorária majorada. Recursos não providos. (TJSP; Apelação Cível 1037544-25.2024.8.26.0564; Relator (a): Hélio Nogueira; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro de São Bernardo do Campo - 8ª Vara Cível; Data do Julgamento: 17/07/2025; Data de Registro: 17/07/2025)***

*APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO
DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO
CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS
MORAIS. OPERAÇÕES BANCÁRIAS
FRAUDULENTAS. **GOLPE DA FALSA CENTRAL**
TELEFÔNICA. TÉCNICA DE SPOOFING.*

**RESPONSABILIDADE CIVIL OBJETIVA DA
INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. 1.**

RESPONSABILIDADE CIVIL. *Instituição financeira que desenvolve atividade de risco, sujeitando-se à responsabilidade objetiva prevista no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor e artigo 927, parágrafo único, do Código Civil. Aplicação da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça: "As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativos a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito das operações bancárias".*

2. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. *Golpe perpetrado mediante técnica de spoofing, com clonagem do número telefônico oficial da instituição bancária. Consumidora induzida a fornecer dados confidenciais por suposto funcionário do banco. Confiança legítima na comunicação estabelecida com a gerente bancária decorrente da relação contratual. Vulnerabilidade do sistema de segurança evidenciada.*

3. AUSÊNCIA DE CAUTELAS NECESSÁRIAS. *Instituição financeira que não apresentou os contratos de empréstimo supostamente firmados. Precariedade dos procedimentos de verificação. Ausência de monitoramento adequado de operações atípicas que destoavam do perfil da correntista. Ônus probatório não desincumbido pelo banco réu nos*

termos do artigo 373, inciso II, do Código de Processo Civil. 4. **TEORIA DO RISCO DO EMPREENDIMENTO.** *Atividade bancária sujeita a constantes tentativas de fraude. Dever de implementação de sistemas de segurança adequados e eficazes. Falhas no sistema não exoneram a responsabilidade do fornecedor. Risco da atividade que deve ser suportado pela instituição financeira, não pelo consumidor, parte vulnerável na relação jurídica.* 5. **INEXIGIBILIDADE DOS DÉBITOS.** *Reconhecimento da nulidade dos contratos de empréstimo fraudulentamente celebrados. Declaração de inexigibilidade dos débitos decorrentes. Determinação de restituição das parcelas indevidamente descontadas do benefício previdenciário da autora, com correção monetária e juros de mora.* 6. **DANOS MORAIS CONFIGURADOS.** *Transtornos decorrentes da cobrança indevida em benefício previdenciário. Dano moral in re ipsa, dispensando prova específica do abalo psíquico. Quantum indenizatório fixado em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), observados os critérios de proporcionalidade, razoabilidade e função pedagógica. Precedentes da 15ª Câmara de Direito Privado. RECURSO DESPROVIDO. Sentença mantida integralmente. (TJSP; Apelação Cível 1061045-58.2024.8.26.0224; Relator (a): Rodolfo*

Pellizari; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Guarulhos - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 15/07/2025; Data de Registro: 15/07/2025)

Destarte, impõe-se reconhecer que, embora a parte apelada tenha agido com inequívoca imprudência e negligência, fragilizando os sistemas de segurança do banco, também o banco réu concorreu para o evento danoso ao deixar de implementar ou acionar mecanismos de detecção e bloqueio de operações manifestamente atípicas e suspeitas.

Caracteriza-se, portanto, hipótese de culpa concorrente, prevista no art. 945 do Código Civil, que estabelece: "*Se a vítima tiver concorrido culposamente para o evento danoso, a sua indenização será fixada tendo-se em conta a gravidade de sua culpa em confronto com a do autor do dano.*"

A culpa concorrente constitui hipótese de mitigação, e não de exclusão, da responsabilidade civil do causador do dano. Não se confunde com a culpa exclusiva da vítima (art. 14, §3º, II, CDC), que afasta por completo o dever de indenizar. Na culpa concorrente, tanto o ofensor quanto o ofendido contribuem para a produção do resultado danoso, impondo-se a repartição proporcional da responsabilidade segundo a gravidade da culpa de cada qual.

No caso vertente, sopesando-se as condutas de ambas as partes, tem-se que a responsabilidade

deve ser repartida de forma equitativa, na proporção de 50% (cinquenta por cento) para cada qual, pelos seguintes fundamentos:

Quanto à culpa da parte apelada (50%): atendeu ligação telefônica de pessoa desconhecida, não averiguou se de fato havia sido realizada compra suspeita em sua conta, não verificou se o telefone correspondia a canais oficiais do banco, confiou que seria representante do réu, seguiu orientações do suposto preposto, fragilizando os sistemas de segurança do banco.

Quanto à culpa do réu (50%): Não implementou ou não acionou sistemas de detecção de operações atípicas; Permitiu a realização de operações em valores elevados e em curtíssimo espaço de tempo, fora do perfil histórico da correntista; Não enviou alertas ao cliente sobre as movimentações suspeitas; Não exigiu confirmação adicional de segurança diante do desvio manifesto do perfil de utilização da conta; Descumpriu o dever de implementar mecanismos eficazes de prevenção à fraude, conforme normativas do Banco Central.

A repartição equitativa em 50% para cada parte revela-se justa e proporcional, considerando que ambas contribuíram de forma significativa para o evento danoso. O cliente, por sua extrema falta de cautela; o banco, por não ter detectado e bloqueado operações que, objetivamente, apresentavam todos os indícios de fraude.

Diante do reconhecimento da culpa

concorrente, impõe-se a reforma parcial da sentença de primeiro grau, sendo que os réus devem ser condenados a restituir à parte autora 50% (cinquenta por cento) do valor total do prejuízo material comprovado, que alcança o valor de R\$ 32.567,40.

Por outro lado, merece atenção o recurso do réu, no tocante aos danos morais, que no caso, não se mostram presentes.

Com efeito, não houve maiores repercussões, ou seja, negativação bancária em razão de saldo devedor, cobranças ou protesto indevido de algum título.

Por outro lado, ainda que a apelada tenha experimentado transtornos, frustração e prejuízo patrimonial, tais circunstâncias decorrem preponderantemente de sua própria conduta imprudente, não configurando ofensa a direitos da personalidade imputável exclusivamente ao banco. O dano moral pressupõe violação à honra, dignidade, imagem ou integridade psíquica derivada de conduta ilícita do ofensor, o que não se verifica com a intensidade necessária na hipótese vertente, considerando a culpa concorrente da própria vítima.

É certo que entendimento em sentido contrário contribuiria para a banalização do instituto do dano moral. É da jurisprudência: *“Vivemos período marcado por aquilo que se poderia denominar banalização do dano moral. Notícias divulgadas pela mídia, muitas vezes com estardalhaço, a respeito de ressarcimentos milionários por alegado dano moral,*

concedidos por Juízes no país e no exterior, acabam por influenciar as pessoas, que acabam por crer na possibilidade de virem a receber polpudas indenizações por aquilo que, a rigor, menos que dano moral, não constitui mais que simples aborrecimento.” ... “Os aborrecimentos e contrariedades fazem parte do cotidiano. A vida é composta por prazeres e desprazeres.” ... “Indenizável é o dano moral sério, aquela capaz de, em uma pessoa normal, o assim denominado “homem médio”, provocar uma perturbação nas relações psíquicas, na tranqüilidade, nos sentimentos e nos afetos.” (TJSP - Ap 101.697-4/0-00 - 1ª Câ. - rel. Des. Elliot Akel - J. 25.07.2000).

Carlos Alberto Bittar ensina que: “Danos morais são lesões sofridas pelas pessoas físicas ou jurídicas, em certos aspectos da sua personalidade, em razão de investidas injustas de outrem. São aqueles que atingem a moralidade e a afetividade da pessoa, causando-lhe constrangimento, vexames, dores, enfim, sentimentos e sensações negativas”. (in Caderno de Doutrina/Julho 96 - Tribuna da Magistratura, p. 33-34).

Da não menos autorizada Maria Helena Diniz é importante ressaltar que: “O Direito não repara qualquer padecimento, dor ou aflição, mas aqueles que forem decorrentes da privação de um bem jurídico sobre o qual a vítima teria interesse reconhecido juridicamente”. (...) Ante isso, podemos dizer que o dano moral direto consiste na lesão a um interesse que visa a satisfação de um bem extrapatrimonial contido nos direitos da personalidade (como a vida, a intimidade corporal, a

liberdade, a honra, a intimidade, o decoro, a imagem) ou nos atributos da pessoa (como o nome, a capacidade, o estado de família)". ("A Responsabilidade Civil por Dano Moral", Revista Literária de Direito, ano II, nº 9, p. 8, janeiro/fevereiro de 1996).

A doutrina de Antônio Chaves fere de perto a questão: *"propugnar pela mais ampla ressarcibilidade do dano moral não implica no reconhecimento de **todo e qualquer melindre, toda suscetibilidade exacerbada, toda exaltação do amor próprio, pretensamente ferido, a mais suave sobra, o mais ligeiro roçar de asas de uma borboleta, mimos, escrúpulos, delicadezas excessivas, ilusões insignificantes desfeitas, possibilitem seja extraídas da caixa de Pandora do Direito, centenas de milhares de cruzeiros.**"* ("in" *Tratado de Direito Civil, Parte Geral, 3ª ed; RT 1982*).

Ora, o senso comum nos conduz à certeza de que fatos como os discutidos nos presentes autos não ocorreram por conduta manifestamente dolosa, praticada com a intenção de infligir ao consumidor sofrimento indesejado. Entende-se que a mesma não atingiu a moralidade, afetividade ou intimidade do requerente, causando-lhe constrangimentos, vexames, dores ou sensações negativas capazes de ofender-lhe a honra, portanto tratando-se de mero dissabor e aborrecimento cotidiano, afastando, deste modo, o ressarcimento à título de dano moral.

Assim, ausente o dano alegado na esfera extrapatrimonial, tenho que o pedido de indenização a título de

danos morais não merece acolhida.

José de Aguiar Dias preleciona que: *"...o dano é, dos elementos necessários à configuração da responsabilidade civil, o que suscita menos controvérsia. Com efeito, a unanimidade dos autores convém em que não pode haver responsabilidade sem a existência de um dano, e é verdadeiro truísmo sustentar esse princípio, porque resultando a responsabilidade civil em obrigação de ressarcir, logicamente não se pode concretizar-se onde nada há que reparar. E mais a frente acentua: o prejuízo deve ser certo, é regra essencial da reparação. Com isto se estabelece que o dano hipotético não justifica a reparação"* (Da Responsabilidade Civil, 6. ed., Forense, v. II. p. 393-401).

Nesse mesmo sentido a lição de Agostinho Alvim: *"...como regra geral, devemos ter presente que a inexistência do dano é óbice à pretensão de uma reparação, aliás sem objeto. Ainda mesmo que haja violação de um dever jurídico e que tenha existido culpa e até mesmo dolo por parte do infrator, nenhuma indenização será devida, uma vez que não se tenha verificado prejuízo. Esta regra decorre dos princípios, pois a Responsabilidade, independentemente de dano, redundaria em mera punição do devedor, com invasão da esfera do direito penal"* (Da Inexecução das Obrigações e suas Conseqüências, 5. ed., Saraiva, p.181).

Dessa forma, a negativa do pedido de indenização é vista como medida de rigor, até mesmo para se



obstar o enriquecimento sem causa.

Destarte, tem-se que a r. sentença comporta reforma, a fim de reconhecer a culpa concorrente entre autora e réu pelas transações impugnadas em sede inicial, assim como para afastar a indenização por danos morais.

Em razão da sucumbência recíproca, cada parte arcará com 50% das custas e despesas processuais, devendo o banco apelante pagar ao advogado da autora honorários advocatícios fixados em 10% do valor da condenação material (R\$ 32.567,40), e a apelada, por sua vez, pagar ao advogado do apelante honorários advocatícios no mesmo percentual sobre o valor em que decaiu (R\$ 32.567,40 do dano material somado aos R\$ 10.000,00 danos morais afastados afastado).

Ante o exposto, pelo meu voto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso, para reduzir em 50% a condenação material reconhecida na sentença e afastar a condenação por danos morais, imputadas ao apelante.

JOÃO BATTAUS NETO

Relator