



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0001277796

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1025616-69.2024.8.26.0405, da Comarca de Osasco, em que é apelante RAFAEL RODRIGUES DOS SANTOS, é apelado BANCO DO BRASIL S/A.

ACORDAM, em 15ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "**Deram parcial provimento ao recurso. V. U.**", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores ACHILE ALESINA (Presidente sem voto), RODOLFO PELLIZARI E CARLOS ORTIZ GOMES.

São Paulo, 3 de dezembro de 2025.

ELÓI ESTEVÃO TROLY
Relator
Assinatura Eletrônica

15ª Câmara de Direito Privado

Apelação Cível nº 1025616-69.2024.8.26.0405

Apelante: Rafael Rodrigues dos Santos

Apelado: Banco do Brasil S/A

Comarca: Osasco

Juiz(a): Rubens Pedreiro Lopes

Voto nº 23885

Apelação. Ação indenizatória. Falha na prestação de serviços bancários. Golpe da falsa central telefônica. Sentença de improcedência. Recurso da parte autora.

1. Responsabilidade civil. Instituição financeira. Fraude bancária. Cliente lesado por golpe perpetrado mediante acesso à falsa central telefônica, após ter o seu cartão magnético retido em terminal de autoatendimento. Consumidor orientado por falso funcionário que se encontrava no interior da agência, junto aos terminais, a proceder de tal maneira. Transferência de valores, via TED para um único terceiro, saques e pagamentos de compras e boletos, inclusive em favor de tal terceiro, operações destoantes do perfil do autor. Responsabilidade objetiva da instituição financeira por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias (Súmula 479 do STJ). Falha na prestação do serviço (art. 14, § 1º do CDC). Fragilidade do sistema de segurança de preservação dos dados pessoais do cliente e de informações de seu sistema, bem como em relação à eficaz verificação de operações que destoam do perfil de uso da parte autora. Operações inexigíveis em relação ao autor, com a restituição de valores descontados de sua conta, a fim de que as partes retornem ao “status quo ante”.

2. Dano moral demonstrado. Autor suportou o desvio de valores expressivos de sua conta bancária, além do desvio produtivo de suas funções, diante das tentativas inexitas de resolução do impasse administrativamente. Valor arbitrado em R\$ 5.000,00, em consonância com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, bem como com os precedentes desta Câmara.

3. Sentença reformada para julgar-se a ação parcialmente procedente, determinando-se a restituição dos valores subtraídos da conta bancária do autor, decorrentes de tal fraude, no montante de R\$ 305.317,54, com acréscimo de correção monetária desde os desembolsos (Súmula 43 do STJ) e de juros moratórios desde a citação (CC, art. 405). Condena-se o réu, ainda, ao pagamento de indenização por dano moral no valor de R\$ 5.000,00, acrescido de

correção monetária desde a publicação do presente acórdão (Súmula 362 do STJ) e de juros moratórios desde a citação (CC, art. 405). Verbas sucumbenciais atribuídas ao réu, por ter decaído quase que integralmente na demanda. **Recurso parcialmente provido.**

Trata-se de apelação contra a r. sentença que julgou improcedente a ação, condenando o autor ao pagamento das custas, das despesas processuais e honorários advocatícios, arbitrados em 10% sobre o valor da causa (fls. 290/294).

A parte **autora**, ora apelante, sustenta, em síntese, que: (a) “foi vítima de uma fraude cometida no interior da agência bancária do apelado”; (b) “adotou todas as medidas pertinentes ao caso concreto, inclusive celebrando requerimento administrativo interno no próprio dia dos fatos, bem como no dia da ciência da fraude bancária, contestação interna dos valores desviados de sua conta”; (c) as transações impugnadas são destoantes do seu perfil de consumo; (c) conclui pela ocorrência de falha na prestação dos serviços bancários, bem como pela responsabilidade objetiva do réu; e (d) requer a restituição dos valores indevidamente desviados de sua conta bancária, bem como o arbitramento de indenização por dano moral, sugerindo a quantia de R\$ 10.000,00. Finda requerendo o prequestionamento da matéria (fls. 329/363).

Contrarrazões a fls. 369/380.

Recurso tempestivo, regularmente processado e com dispensa de preparado, em razão da gratuidade judiciária.

Houve oposição ao julgamento virtual (fls. 388).

É o relatório.

1. Restou incontroverso que o autor foi vítima do chamado golpe da central telefônica, pelo qual, após ter o seu cartão magnético retido em terminal de autoatendimento instalado em agência bancária, foi orientado por alguém que se identificou como funcionário do réu a efetuar ligação à central de atendimento do banco, a

fim de relatar o ocorrido. Por fim, o autor foi orientado por tal suposto atendente a proceder ao cancelamento do cartão, como se denota pelo protocolo de atendimento presencial de fls. 44, devidamente timbrado e assinado por um preposto do réu.

O autor foi orientado a aguardar pelo envio do novo cartão, o que ocorreria em cerca de 20 dias úteis; decorrido tal prazo, e sem que o cartão fosse enviado, ele dirigiu-se novamente à agência bancária noticiando os fatos, ocasião em que foram constatados desvios exorbitantes em sua conta corrente, no montante de R\$ 305.317,54 (fls. 12 e 15), ocorridos entre 18/07/2024 (data da retenção do cartão) e 15/08/2024 (data do retorno do autor à agência), conforme descrição pormenorizada dos lançamentos, de fls. 04/07. Nesse momento, o autor realizou reclamação administrativa por escrito, solicitando o reembolso de tais valores, como se denota pelo relatório de contestação de débitos (cf. fls. 53/60).

Diante da negativa do banco quanto à resolução do impasse administrativamente, o autor ajuíza a presente demanda, pela qual requer a restituição de tal montante desviado de sua conta corrente (R\$ 305.317,54), além do arbitramento de indenização por dano moral (R\$ 10.000,00).

Os extratos de conta corrente alusivos ao período de abril de 2024 a agosto de 2024, comprovam que o autor (autônomo), não realizava pagamentos, saques e transferências, em tais quantias consideráveis, mormente seguidamente, em espaço exíguo de tempo, tratando-se, decerto, de operações atípicas, destoantes do perfil do cliente. Note-se que, embora tal conta fosse movimentada constantemente, o volume de créditos era muito superior ao de pagamentos e saques (débitos), de modo que o saldo em conta corrente constantemente era representado por cifras expressivas (fls. 124/136).

Note-se, ademais, que todas as transferências de valores ocorreram, seguidamente, em favor de um único beneficiário (Gustavo Henrique), em favor de que, inclusive, foram pagos boletos bancários, enquanto boa parte das compras realizadas através de cartão de débito ocorreram em postos de gasolina e lojas de conveniência, operações que destoam do perfil normal de utilização da conta pelo correntista.

Nesse contexto, o bloqueio preventivo da conta para movimentações financeiras era medida que se impunha, o que não ocorreu.

Tal cenário fraudulento somente foi possível, em razão de falha na inviolabilidade dos dados pessoais e bancários do autor.

Ademais, como dito, verifica-se falha da instituição financeira ao autorizar as operações em pouco tempo, de forma incompatível com o perfil habitual de utilização da conta, deixando de detectar a fraude em tempo suficiente a impedir a ocorrência do golpe. Ressalte-se terem ocorrido operações em quantias significativas, seguidamente, em curto período (dias seguidos, até que fosse constatada a fraude), que destoavam por completo do perfil do correntista, sem que o setor antifraude do banco constataste tais ocorrências, deixando, indevidamente, de bloqueá-las, como restou incontroverso.

A responsabilidade da instituição financeira ré, como fornecedora de serviços, é objetiva, nos termos do **artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, referendado pela Súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça**, segundo a qual: “*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 instituição financeira tinha a obrigação de manter eficiente de segurança para proteger os dados pessoais do cadastro do autor e o acesso ao seu sistema, bem como para verificação do desvio de perfil do consumidor ou de operações suspeitas, ainda que isto ocorresse após a consumação da fraude de tal espécie.

Dessarte, tais operações são inexigíveis em relação ao autor, devendo ser-lhe restituídas as quantias indevidamente subtraídas de sua conta bancária, decorrentes de tal prática criminosa (cf. reclamação administrativa de fls. 53/60).

2. Resta evidente a ocorrência de dano moral, por ter o autor suportado a subtração de valores expressivos de sua conta bancária, os quais seriam destinados ao pagamento de suas obrigações, representando, ainda, suas economias. Isso

sem dizer nas tentativas inexitosas de resolução do impasse administrativamente, fazendo-o desviar de suas funções laborais, tendo que ingressar com a presente demanda, de modo a ver solucionado um problema de rápida e simples solução. Ademais, ele suportou angústia ao ter recebido resposta negativa de sua reclamação administrativa, passando pelo temor de que tais economias não seriam restituídas.

A instituição financeira deveria cercar-se das diligências necessárias no desempenho de suas atividades econômicas, antes da concretização de suas operações, a fim de evitar a ocorrência de danos contra terceiros e sua clientela, como no caso retratado nos autos.

A fixação do *quantum* indenizatório deve dar-se com base em certos parâmetros, que têm sido consagrados pela doutrina e pela jurisprudência, como as condições econômicas e sociais das partes e a intensidade do dano, atendidos os princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

Nesse passo, de acordo com aqueles parâmetros e com os critérios adotados por esta Câmara em casos semelhantes, tratando-se de dano de média monta, verifica-se como razoável arbitrar-se a indenização em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), atualizados monetariamente desde a publicação deste acórdão com base no IPCA, e acrescidos de juros moratórios desde a citação (CC, art. 405), com base na SELIC (menos o IPCA), observando-se a alteração dada pela Lei 14.905/2024 aos artigos 389, § único, e 406, § 1º do Código Civil, quantia que não é vil e, ao mesmo tempo, não provoca enriquecimento indevido.

Decerto, referido valor não representa enriquecimento indevido do autor, nem o estabelecimento de perigoso precedente que possa transmudar uma pretensão legítima de mitigação do abalo moral em investimento financeiro de alta rentabilidade, e, por outro lado, impele o réu, sendo assim apenado, a ser mais cuidadoso quando da concretização de suas operações, evitando que se repita o quadro retratado nestes autos.

3. Portanto, **reforma-se a sentença**, para julgar-se parcialmente procedente a ação, declarando-se a nulidade das transferências via TED,

saques e pagamentos, no montante de R\$ 305.317,54 (cf. reclamação administrativa de fls. 53/60), restituindo-se tais valores subtraídos da conta bancária do autor, decorrentes de tal fraude, com acréscimo de correção monetária desde os desembolsos e de juros moratórios desde a citação, com base na SELIC (menos o IPCA), observando-se a alteração dada pela Lei 14.905/2024 aos artigos 389, § único, e 406, § 1º do Código Civil. Por outra, condena-se a ré, ainda, ao pagamento de indenização por dano moral no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), com atualização monetária desde a publicação deste acórdão (IPCA) e juros moratórios a contar da citação (SELIC, descontado o IPCA), observando-se a alteração dada por tal legislação, aos artigos 389, § único, e 406, § 1º do Código Civil.

O réu decaiu quase que integralmente na demanda, devendo responder pelo pagamento das custas, das despesas processuais e honorários advocatícios, arbitrados em 10% sobre o montante da condenação, o qual já compreende o trabalho desempenhado nesta fase recursal (art. 85, § 11 do CPC).

Por fim, destaca-se que a eventual oposição de embargos de declaração protelatórios pode motivar condenação do embargante ao pagamento de multa sobre o valor atualizado da causa, do que ele não se isenta mesmo se for beneficiário da gratuidade da justiça, nos termos do artigo 1.026, § 2º do Código de Processo Civil.

E, para interposição de recursos aos Tribunais Superiores, o que se prequestiona é a matéria e não o preceito legal ou constitucional, conforme já decidiu o Superior Tribunal de Justiça: *“A nulidade do julgamento por omissão tem por pressuposto a necessidade de a Câmara pronunciar-se sobre o ponto. Se a fundamentação da conclusão a que chegou independe do enfrentamento dos dispositivos legais citados pela parte, inexistente omissão sanável através de embargos de declaração”* (REsp nº 88.365/SP, 4ª T., Rel. Min. Ruy Rosado de Aguiar, j. em 14.05.1996).

Ante o exposto, dá-se parcial provimento ao recurso.

ELÓI ESTEVÃO TROLY
Relator