



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0001301384

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1037781-39.2024.8.26.0506, da Comarca de Ribeirão Preto, em que é apelante MARCIA CAETANO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO DO BRASIL S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 11ª Câmara de Direito Privado 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 MARCO FÁBIO MORSELLO (Presidente sem voto), WALTER FONSECA E RENATO RANGEL DESINANO.

São Paulo, 16 de dezembro de 2025.

JOSÉ WILSON GONÇALVES

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Apelação nº: 1037781-39.2024.8.26.0506

Apelante: Marcia Caetano

Apelado: Banco do Brasil S/A

Origem: RIBEIRÃO PRETO – 9ª VARA CÍVEL

Juiz: Alex Ricardo dos Santos Tavares

Voto nº. 7.472

Valor da causa: R\$ 24.017,50

Ajuizamento: 2/8/2024

FRAUDE BANCÁRIA. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. RECURSO DA AUTORA.

1. Autora que, seguindo procedimento passado por suposto preposto do banco, por telefone, contribuiu para a prática fraudulenta. Contudo, as operações destoaram do seu perfil de consumo. Participação culposa inicial da autora que 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 que faz incidir a norma do art. 945 do Código Civil. Declaração de inexigibilidade de 50% do valor das operações objeto da fraude e que implicaram prejuízo efetivo. Sentença alterada.

2. Danos morais não configurados. Não demonstração de ofensa a direitos da personalidade. Não há elemento seguro que autorize afirmar que houve vazamento de dados pessoais e da conta da autora, vinculado ao serviço prestado pela instituição financeira, para se aplicar o recente entendimento do STJ, expressado no REsp 2.187.854 (dano moral in re ipsa). Sentença mantida.

3. RECURSO PROVIDO EM PARTE.

Trata-se de recurso de apelação interposto pela autora em face da sentença a fls. 249/254, que julgou improcedente a ação declaratória de inexistência de débito c/c indenização por danos materiais e morais, condenando-a ao pagamento das custas, despesas processuais, e honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da causa, observada a gratuidade da justiça.

Fls. 257/275: Razões de apelação

A apelante alega que foi vítima da falsa central de atendimento, contudo, o apelado não comprovou que as operações impugnadas estão de acordo com o perfil de gastos da apelante, limitando-se a dizer que a movimentação ocorreu mediante senha de uso pessoal e intransferível, sem comprovação, pois não apresentou nenhum documento.

As operações mencionadas, realizadas no dia 16/7/2024, ocorreram logo na sequência da atuação dos estelionatários, em curto espaço de tempo e em notório desacordo com o perfil de consumo da apelante. Foram realizadas várias transações, R\$ 9.965,40 em empréstimos pessoais além de empréstimo consignado no importe de R\$ 12.382,02, resultando em um prejuízo de R\$ 22.347,42. Além disso, R\$ 8.000,00 foram levantados da conta da autora pelos fraudadores sem possibilidade de retorno incluindo inclusive valores de benefício da autora (R\$ 1.180,00).

Posto isso, requer seja dado provimento ao recurso, com a condenação do apelado ao pagamento de indenização por dano moral, além de ressarcir o dano material.

Fls. 279/284: Contrarrazões

O apelado alega que a fraude só foi possível porque a própria corretista, de forma negligente, forneceu a terceiros suas credenciais de acesso. Portanto, a manutenção da sentença é medida que se impõe, pois a análise dos fatos e do direito aplicável demonstra, de forma inequívoca, a ausência de responsabilidade do apelado, em razão da culpa exclusiva da apelante na ocorrência do evento danoso.

Sem oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Passo a votar.

O recurso é tempestivo, isento de preparo (JG), a apelante tem legitimidade (autora), está caracterizado o interesse recursal (sentença de improcedência) e não se cogita de deficiência estrutural do recurso.

Cuida-se de alegação do golpe da falsa central de atendimento. A autora, acreditando na pessoa que lhe telefonou, passando-se por funcionário do banco, seguiu procedimento passado pelo golpista.

Verifica-se, pois, que esse evento se deu por culpa da autora e dolo de terceiro. Ocorre que o padrão das operações realizadas deveria ter despertado a atenção do banco, visto que de acordo com os extratos da conta da autora a fls. 33/34, movimentava baixos valores. Contudo, nos dias 16/7/2024 e 17/7/2024, houve movimentações atípicas. Os valores fugiram do padrão de consumo da apelante. O réu deveria ter efetuado bloqueio cautelar ou condicionado sua efetivação à aprovação expressa dele, visando à proteção efetiva do patrimônio sob sua custódia, o que não aconteceu, de forma que o dano se consumou.

Portanto, a ocorrência do dano material se deu por concausa: culpa do consumidor e dolo de terceiro; falha do serviço a cargo do réu. Aplica-se, por isso, o art. 945 do Código Civil, a saber: "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".

Ainda que se trate de relação de consumo, consoante súm. 297 do STJ, e de responsabilidade da instituição financeira por danos acarretados ao consumidor em razão de fraudes cometidas por terceiros, conforme súm. 479, também do STJ, não se cogita de exclusão da norma civil acima citada (art. 945), razão pela qual cada parte suportará 50% do prejuízo verificado.

No que diz respeito aos danos morais alegados, não se configuram, mas sim mero dissabor, e a luta pelo reconhecimento do direito, por via administrativa ou por via judicial, não implica dano moral, mas sim ônus inerente à vida social.

A propósito (decisão desta Câmara):

AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO CUMULADA COM PEDIDOS DE RESTITUIÇÃO DE VALOR E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - Sentença de parcial procedência – Irresignação da autora e do réu Banco do Brasil – Autora vítima de modalidade do "golpe do motoboy", com entrega do cartão de crédito e senha– Transações indevidas realizadas por terceiro – Incidência do Código de Defesa do Consumidor (Súmula nº 297 do STJ) – Autora que deixou de zelar pela segurança de seu cartão e senha– Por outro lado, as operações bancárias realizadas por terceiro foram dissonantes do padrão de consumo da autora – Ausência de bloqueio preventivo a tempo de evitar a operação – Falha na prestação do serviço caracterizada – Responsabilidade objetiva da instituição financeira – Súmula nº 479 do STJ – Reconhecimento, contudo, de fato concorrente da autora, cuja conduta contribuiu para o evento danoso - Aplicação do artigo 945 do Código Civil - Danos Morais não caracterizados - Além de a autora concorrer para seu infortúnio, não teve seu nome inserido em bases de dados de órgãos de proteção ao crédito ou foi exposta a constrangimentos diversos, não se percebendo a presença de outras circunstâncias que teriam ensejado repercussão negativa capaz de provocar dano de caráter extrapatrimonial – Sentença mantida – Recurso desprovido. (TJSP. Apelação Cível: 1041974-39.2020.8.26.0506. **Relator(a): Marco Fábio Morsello.** Comarca: Ribeirão Preto. Órgão julgador: 11ª Câmara de Direito Privado. Data do julgamento: 17/06/2024. Data de publicação: 17/06/2024).

Posto que se trate de dano exclusivamente moral, a obrigação de indenizar depende da causação de dano, não bastando o ilícito contratual, ou extracontratual (art. 927 do Código Civil). Se o dano moral alegado não for presumido (neste caso o dano moral não é presumido), a obrigação de indenizar tão somente se configura quando houver prova coesa do dano alegado, o que não se verifica, mas sim mera alegação genérica (na essência, alegação como se o dano nesse caso fosse presumido). Depende, por outras palavras, de prova coesa de situação de humilhação ou

vexatória, não bastando situação contrariedade, aborrecimento ou dissabor.

Não há elemento seguro que autorize afirmar que houve vazamento de dados pessoais e da conta da autora, vinculado ao serviço prestado pela instituição financeira, para se aplicar o recente entendimento do STJ, expressado no REsp 2.187.854 (dano moral *in re ipsa*).

Diante do provimento parcial do recurso, alterando a sentença de improcedência, para parcial procedência, distribuem-se os encargos de sucumbência da seguinte forma: 1. A autora pagará 75% das custas e despesas processuais; o réu, 25%. 2. A autora pagará ao advogado do réu, seus honorários, fixados em 15% do valor correspondente à sua parcela de derrota (indenização por danos morais e 50% do valor das operações). 3. Observe-se, contudo, a gratuidade. 4. O réu pagará honorários, ao advogado da autora, fixados por equidade (§ 8º do art. 85 do CPC), em 15% do valor correspondente à sua parcela de derrota (50% do valor das operações).

Os honorários serão corrigidos pelo IPCA, contados do ajuizamento, e acrescidos de juros de mora pela Selic, a partir do trânsito em julgado.

A propósito de juros e correção monetária, remete-se aos arts. 389 e 406 do Código Civil, com a redação dada pela Lei n. 14.905/2024; quanto aos juros, remete-se especialmente ao § 1º do art. 406.

Desse modo, DÁ-SE PROVIMENTO em parte ao recurso, julgando-se a ação parcialmente procedente nesse particular, para declarar inexigível o valor correspondente a 50% das operações realizadas pelo fraudador, que implicaram prejuízo para autora e réu. O réu deverá pôr em prática providência para cumprimento com exatidão desse preceito. O juízo, se necessário, fixará prazo razoável e multa e decidirá, de forma adequadamente fundamentada, de acordo com a orientação atualizada do STJ, sobre necessidade ou não de intimação pessoal do réu.

JOSÉ WILSON GONÇALVES

RELATOR